

جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة

The Quality of Electronic Services Provided by libraries of Public and Private Jordanian Universities from Users Perspective:A Comparative Field Study

إعداد:

عـــــمـــاد احمد الدهيمـــــات

إشـــراف الدكتور:

محمـــد ســـليم الشـّــوره

قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

أيار 2011

تفويض

أنا عماد أحمد حسين الدهيمات أُفوّض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقيا والكترونيا للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: عماد أحمد حسين الدهيمات

التاريخ: 18 / 05 / 2011 .

التوقيع:.............................

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين : دراسة مقارنة"

وأجيزت بتاريخ: 18 / 05 / 2011 .

أعضاء لجنة المناقشة :

	الاسم	جهة العمل	التوقيع
.1	الأستاذ الدكتور: محمد عبدالعال النعيمي رئيساً	جامعة الشرق الأوسط	
.2	الأستاذ الدكتور: سليمان إبراهيم الحوري عضواً	جامعة آل البيت	
.3	الدكتور: محــمد ســليم الشـّورة عضواً ومشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ النمل 19

بدايةً الحمد والشكرُ لله على ما وهب وأنعم .

وعظيم الشكر وكامل التقدير إلى من أعطاني من علمه ولم يبخل وأرشدني ووجهني ولم يتوان إلى معلمي الفاضل الدكتور / محمد سليم الشـّـورة .

وكل الشكر إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة بتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة .

وكذلك إلى الأساتذة الكرام الذين لم يبخلوا الوقت بتحكيم استبانة الرسالة .

وكل من مد لي يد العون والمساعدة لإخراج هذا البحث .

لكم جميعا جزيل الشكر وبالغ التقدير

الباحث

الإهـــــداء

إلى من تعجز كلمات الشكر و الامتنان أن تُفيهم .

إلى والدي الغالي

وإلى والدتي الرؤوم

وإلى إخوتي الأعزاء

وإلى الأصدقاء والزملاء

وإلى كل من يحلم بغدٍ مشرق .

الباحث

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

4 – 8	فحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد الاستجابة .	62
4 – 9	فحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد سهولة الاستخدام .	63
4 – 10	فحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد الميزات الإضافية والشكل العام.	64
4 – 11	فحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد المواكبة .	65
4 – 12	فحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد التعاطف .	66
4 – 13	فحص الفروق في جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة ضمن تقييم الهيئة التدريسية .	67
4 – 14	فحص الفروق في جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة ضمن تقييم الطلبة .	69

قائمة الأشكال

قائمة الملحقات

جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين : دراسة مقارنة

إعداد:

عماد احمد الدهيمات

إشراف الدكتور:

محمد سليم الشـّـورة

الملخص

تهدف الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من خلال المقارنة بين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من وجهة نظر المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف) .

اعتمد الباحث في الدراسة على المصادر الأولية من خلال تصميم استبانة تهدف إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات، وكذلك على المصادر الثانوية من خلال الكتب والرسائل العلمية والمجلات المختصة في هذا المجال ، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (1268) استبانة استرجع منها (1065) استبانة وبنسبة مئوية(83.99)، وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي جمعت كالوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار(T-TEST).

كان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم الاختلاف في وجهات نظر المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة بدلالة أبعاد الجودة (الأداء ، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف) إلا أن الاختلاف قد ظهر بين المستفيدين ضمن فئة مكتبات الجامعات الرسمية بشكل منفرد ولم يظهر ضمن فئة مكتبات الجامعات الخاصة، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق في جودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من قبل المستفيدين وظهرت الفروق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية .

وكان من أهم توصيات الدراسة القيام بإعداد برامج لتسويق الخدمات الإلكترونية الحالية التي تقدمها مكتبات الجامعات، وكذلك إعداد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس وللطلبة الجدد الملتحقين بالجامعات الأردنية ، حتى يتم تعريفهم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة جامعتهم وتدريبهم بشكل جيد على كيفية استخدامها والحصول على المعلومات التي تفتح لهم آفاق المعرفة وتزيد من قدراتهم العلمية .

The Quality of Electronic Services Provided by libraries of Public and Private Jordanian Universities from Users Perspective:A Comparative Field Study

Presented by:

Imad al-Dhaimat

Supervisor's name:

Dr. Mohammed al-Shoura

Abstract

This thesis is based on a study measuring the quality of electronic services of public and private Jordanian universities. The study was grounded on users' perspectives of quality of electronic services of academic libraries in Jordanian universities. The participants of the study assessed the quality based on the following dimensions: performance, reliability, serviceability, usability, aesthetics, currency, and empathy..

Reviewing the large body of quality services and measurements literature, the researcher of the study developed a questionnaire to measure the quality of electronic services of academic libraries in Jordan. Although 1268 questionnaires were distributed for the study purposes, only 1065 were answered and returned (83.9%). The data was fed into the computer and then was analyzed by using SPSS. The statistical treatments applied in this research include: Descriptive analysis (e.g. Mean and Standard deviations), t-test analysis.

One of the main findings of the study, no difference in the views of user's (lectures, student's) to assess the quality of the electronic services provided by libraries of the Jordanian public and private universities, the Jordanian public and private in terms of dimensions of quality performance, reliability, serviceability, usability, aesthetics, currency, and empathy), but the difference has emerged between the beneficiaries under the category of libraries, the public universities alone did not appear under the category of libraries of private universities, as the study found that there are differences in the quality of electronic services in terms of dimensions between the libraries of public and private universities by the beneficiaries and appeared differences in favor of libraries of public universities

The findings of this research can indicate new paths and directions for further future research in this area. In addition, some recommendations can be addressed here: increasing reconcilability of library electronic services in Jordanian universities by marketing its services and organizing training sessions for lecturer’s and new university students to introduce them to the electronic services provided by the university library. This training might improve their abilities of using these services and getting benefits from the academic sources.

الــفـــصـــل الأول

مقدمة الدراسة

التمهيد

حظي موضوع الجودة بقدرٍ وافرٍ من الاهتمام من قبل الباحثين والمهتمين بهدف وضع أسس فكرية وفلسفية للجودة في مختلف الأعمال، حيث أصبحت الجودة الميدان الأكثر حسماً في تحقيق أهداف المنظمات سواء الإنتاجية منها أو الخدمية، وأن ارتباط القدرة التنافسية للمنظمات واحتفاظها بالحصص السوقية والميزة التنافسية يتوقف على مدى تقديم المنتجات والخدمات بالجودة الملائمة التي تنسجم مع متطلبات المستهلكين ورغباتهم. (كاظم،2002 ،ص13)

وهذا الاهتمام بمفهوم الجودة لم يقتصر على المنظمات المنتجة للسلع على الاستبانة، بل شمل أيضا المنظمات الخدمية التي تقوم بتقديم خدماتها للمستفيدين بهدف ربحي أو غير ربحي، فالتركيز هنا على جودة الخدمة ، فالجودة في قطاع الخدمة لها التأثير الواضح في تصميم منتج الخدمة وتسويقه وهي ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين، إذ أصبح العملاء أيضا أكثر إدراكاً واهتماماً بالجودة. (الضمور،2002،ص359)

إن الارتقاء بالجودة كان وما يزال الهدف الأساس الذي تسعى إليه المنظمات كافة، لتحقيق التفوق في الأسواق الخدمية من خلال المحافظة على درجة الجودة التي تمكنت من التوصل إليها، وتطويرها لكسب عملاء جدد.(الطائي وآخرون , ص309)

ولعل التطور السريع والهائل في التكنولوجيا والاتصال والمعلومات، جعل تحقيق الجودة هدف لمنظمات الخدمات ومن ضمنها المؤسسات التعليمية، وتسعى المكتبات بصفة عامة، والمكتبات

الجامعية بصفة خاصة إلى الارتقاء بجودة خدماتها الإلكترونية التي تقدمها. (الشافعي ،1994،ص19)

فقد قامت المكتبات بتوظيف الأجهزة التقنية في أعمالها لمساعدتها على تقديم خدماتها، وتشير دراسات متعددة في المعلومات والمعلوماتية إلى أن التقنيات الحديثة تزيد من أهمية المكتبات ومراكز المعلومات، لجعل المعلومات بكافة أشكالها متاحة للمستفيدين، وتقديم أفضل الخدمات، (الخليفي، 2001, ص26) وتجيء هذه الدراسة من أجل التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة .

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تعد المكتبات الجامعية إحدى الأركان الرئيسة للمؤسسات التعليمية، وكي تحافظ المكتبة على دورها يجدر بها مجاراة التطورات التقنية التي تؤثر في أعمالها، ولعل ظهور خدمات الشبكة العالمية(الانترنت) أصبح يوفر بديلاً للمستفيدين والباحثين عن المعلومات، ما أدى إلى الحد من استخدام المكتبة التقليدية وشكل تحدياً أمامها، الأمر الذي استدعى أن تقوم بتوفير الخدمات الإلكترونية لمستفيديها.

وتسعى مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الإلكترونية ومن هنا تظهر مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، من وجهة نظر المستفيدين(الهيئة التدريسية،

والطلبة) بحيث تكون المقارنة ممثلة بأبعاد خاصة بجودة الخدمات الإلكترونية وهذه الأبعاد،هي : (الأداء، والمصداقية، والاستجابة، وسهولة الاستخدام، والميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة،التعاطف)، حيث لم يتناول هذا الموضوع من قبل الدراسات والأبحاث في الأردن على حد علم الباحث.

لذا فإن الدراسة تطرح التساؤلات التالية:

- **السؤال الأول :** هل يوجد اختلاف بين فئات المستفيدين في تقييمهم لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة متمثلة بـ(الأداء،المصداقية،الاستجابة،سهولة الاستخدام،الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة،التعاطف) ؟

- **السؤال الثاني :** هل يختلف تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية والمتمثلة بـ(الأداء،المصداقية، الاستجابة،سهولة الاستخدام،الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة،التعاطف) باختلاف الجامعة (رسمية أو خاصة)؟

فرضيات الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والأدب النظري في مجال الدراسة ، تمكن الباحث من صياغة مجموعة من الفرضيات والتي تعبَر عن جودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها (الأداء،

المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة،التعاطف) التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية، وهذه الفرضيات،هي :

الفرضية الأولى: لا يوجد اختلاف من وجهة نظر المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) في تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة والمتمثلة بـــ(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف).

الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية والمتمثلة بـــ(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف)، باختلاف نوع الجامعة رسمية أو خاصة.

أهداف الدراسة:

وفقاً لمشكلة الدراسة والمتمثلة في قياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة ، فإن الدراسة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي :

- التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعـــات الرســمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين ، ممثلة بأبعاد الجودة (الأداء، والمصداقية، والاستجابة، وسهولة الاستخدام، والميزات الإضافية والشكل العام، والمواكبة، واخيراً بُعد التعاطف).

- معرفة الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية من خلال المقارنة بين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة.
- مساعدة إدارة المكتبات الجامعية في التعرف على مستوى الجودة في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها ، ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها.
- توفير قاعدة بيانات لإدارة المكتبات حول نقاط القوة ونقاط الضعف في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها من عدة جوانب تتعلق بالأبعاد التي تعتمدها الدراسة لقياس جودة الخدمات الإلكترونية.
- تقديم توصيات لإدارة المكتبة في الجامعات حول عمل الخدمات الإلكترونية الحالية، بالإضافة إلى توصيات للباحثين لتناول الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة.

أهمية الدراسة:

بعد إجراء عملية البحث وجد أن عدداً قليلاً من الدراسات تناول موضوع قياس جودة الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية في المملكة الأردنية الهاشمية ، فهذا الموضوع لم ينل حظاً وافراً من البحث على حد علم الباحث ، وتبرز أهمية الدراسة في محاولة عرضها لاحتياجات ومتطلبات المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي لم يتم إشباعها سواءً من خلال الإجابات عن عبارات الاستبانة الممثلة للأبعاد أو من خلال ملاحظات المستفيدين في جزء الاستبانة المخصص لذلك .

التعريفات الإجرائية:

الخدمات الإلكترونية : هي الخدمات التي يحصل عليها المستفيد بشكل آلي من خلال جهاز أو تقنية معينة داخل المكتبة ، أو خارجها من خلال شبكة اتصال ومنها خدمة البحث الآلي في فهرس المكتبة وخدمة الوصول إلى قواعد البيانات المختلفة ، بالإضافة إلى خدمات الموقع الإلكتروني كالاطلاع على الدوريات الإلكترونية .

المستفيدون : وهم الأفراد الذين يحصلون على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية ، أثناء زيارة المكتبة واستخدام الأدوات والأجهزة الإلكترونية أو من خلال الدخول إلى موقعها الإلكتروني للحصول على الخدمات الإلكترونية ، وتشمل(الهيئة التدريسية والطلبة).

جودة الخدمة الإلكترونية : فاعلية الخدمة الإلكترونية وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملاءمة الخدمة لرغبات المستفيدين وقدرتها على تلبية احتياجاتهم بتوفير المعلومات بسهولة ووضوح وخلال وقت مناسب، وهذه الخصائص خلاصة عمل الخدمات الإلكترونية بمستوى مرتفع ضمن إطار أبعاد الدراسة.

تقييم جودة الخدمة الإلكترونية : تمثل آراء المستفيدين وانطباعاتهم حول أداء الخدمات الإلكترونية واستخدامها ، وفقاً للأبعاد (الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة)، والتعريفات الإجرائية للأبعاد كما يلي :(Griffiths and Brophy,2002)

– **الأداء:** إن توفر الخدمة الإلكترونية المعلومات التي يحتاجها المستفيد، وبالتالي تحقق الخدمة الإلكترونية الهدف والغرض من استخدامها.

– **المصداقية :** وتعني توفير الخدمة دون دون أعطال وصعوبات مثل بطء في الاستجابة أو أيقونات غير فعالة.

– **الاستجابة :** وتعنى بمقدار وجود التعليمات الواضحة والأدلة وتوفير الإرشادات للمستفيد عند قيامه باستخدام الخدمات الإلكترونية للبحث عن المعلومات ومثالها أيقونات المساعدة في الموقع الالكتروني.

– **سهولة الاستخدام :** وترتبط بالاستخدام الفعلي للخدمة الإلكترونية ، ومدى سهولة الاستخدام والبحث للوصول إلى مصادر المعلومات .

– **الميزات الإضافية والشكل العام :** وجود الخدمات الثانوية التي تنال إعجاب المستفيد لكنها ليست أساسية في الخدمة الإلكترونية ، مثل ملاحظات التنبيه أو التحذير، ويرتبط الشكل العام بالمظهر الخارجي والجمالي للخدمات الإلكترونية سواء داخل المكتبة أو عبر موقعها الإلكتروني .

– **المواكبة :** تتضمن التحديث المستمر للخدمات والمعلومات، وتبادل المصادر مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى، وتاريخ الحصول على المعلومات .

– **التعاطف :** مقدار المساعدة التي يتلقاها المستفيدون من قبل العاملين في المكتبة أثناء الاستخدام للخدمات الإلكترونية، والإجابة عن استفسارات المستفيدين عبر الموقع وخطوط الاتصال .

حدود الدراسة:

في هذا الجانب فإن الدراسة تقع ضمن مجموعة من الحدود المكانية والبشرية والزمنية والعلمية، وهذه الحدود يمكن تمثيلها كما يلي :

- **الحدود المكانية:** مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة الموجودة داخل المملكة الأردنية الهاشمية.

- **الحدود البشرية:** المستفيدون من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة وتشمل (الهيئة التدريسية، والطلبة).

- **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الأول والفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي2011/2010 من شهر آب 2010 ولغاية شهر أيار 2011.

- **الحدود العلمية:** اعتمد الباحث مجموعة من الأبعاد الخاصة بجودة الخدمات الإلكترونية المتمثلة (الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام ،المواكبة) من وجهة نظر المستفيدين اعتمادا على نموذج أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الذي قام بتطويره (Griffiths and Brophy,2002) وهذه الأبعاد استُخدمت في عدد من الدراسات السابقة.

محددات الدراسة :

في هذا الجانب سوف يتم بيان الأطر التي تحددت الدراسة ضمنها كما يلي :

- اقتصرت الدراسة على المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية الأردنية من داخل الحرم الجامعي (الهيئة التدريسية،الطلبة).

- اقتصرت عينة الدراسة على ست جامعات أردنية وقد تم اختيار هذه الجامعات على أساس أقدم ثلاث جامعات حكومية وهي:(الجامعة الأردنية، جامعة اليرموك، جامعة مؤتة)، وأقدم ثلاث جامعات خاصة وهي:(جامعة عمان الأهلية، جامعة الإسراء، جامعة البترا).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً :الإطار النظري

مقدمة

أدى التباين في أنواع وأنشطة منظمات الأعمال إلى اختلاف مفهوم الجودة، وتنوع وجهات النظر في تحديد مكوناتها إلا أن الجودة حقيقة واضحة المعالم لكن دون حدود أو نهاية(علوان،2005،ص20)، في هذا الفصل سوف نتناول الجودة بدايةً من تعريفها وتحديد المفاهيم الأساسية ثم التعرف على مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية وتوضيح أبعاد قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات، وفي ختام الفصل نتناول الدراسات السابقة في الموضوع نفسه والمواضيع المتصلة به .

مفهوم الجودة في الخدمات

إن كلمة الجودة في اللغة تعني "الجيد نقيض الرديء وجاد _جُودةً : صار جيداً"(مصطفى،إبراهيم وآخرون،ص146) ويرجع أصل كلمة الجودة quality إلى الكلمة اللاتينية qualitas , والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ووجه صلابته، وكانت تعني قديما الدقة والإتقان. (الطائي، والعجيلي، والحكيم،2002،ص55)

والمتتبع لمفهوم الجودة يجد أنه تطور ابتداءً من التركيز على أن الجودة تعني الفحص والسيطرة على المواصفات والتي كانت أساسيات الجودة حتى نهاية القرن العشرين، حتى أصبح ينظر إلى

الجودة بمعنى المنتج والخدمة كما يدركها العميل، وتعني أيضا جودة العمليات وجودة البيئة التي تؤثر على المنتج .(علي ،2007،ص21)

وعرفت الجودة بأنها حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة،بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات(Goetsch&Davis,1994,p4)، وهي مجموعة المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة التي تسهم في إشباع رغبات المستهلكين ، وكذلك هي " مجموعة الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء وإسعادهم". (الدرادكة،2005،ص16)

والخدمة هي أنشطة أو منافع لإشباع حاجات العملاء وهي غير قابلة للخزن ولا النقل ولا ينتج عنها ملكية، (Kotler & Armstrong، 2003،ص145) وهي نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وقد تكون مقترنة بمنتج مادي، والخدمة منفعة يقدمها طرف لأخر، وهي غير ملموسة، وإنتاجها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس.(الضمور، 2005، ص18)

جودة الخدمات الإلكترونية

إن التأثير الواسع للتطورات التقنية السريعة قد ظهر بصفة عامة على طريقة إنتاج الخدمة وتسليمها للعملاء، فالابتكار الذي حدث في جوهر العديد من الخدمات كان نتيجة للتطورات التقنية وذلك ابتداءً

من الوسائل الآلية الحديثة والإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات، ومن الملاحظ أن معظم التطورات ذات الدلالة في إنتاج وتقديم الخدمة ترتبط بثورة تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية والحاسبات الآلية وخاصة في تحسين المظاهر الداعمة للخدمة، كما وساعدت التقنيات الحديثة على تجنب ضرورة التواجد المادي أو القرب المادي في عملية إنتاج الخدمة .(إدريس ،2006 ،ص35)

وفي مجال المكتبات التي تعرف بأنها: مؤسسات علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها، وبمختلف الطرق وتقوم بتنظيم تلك المصادر وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين من المكتبة، بأيسر وأسهل الطرق من خلال عدد من الخدمات المكتبية، وذلك عن طريق عدد من العاملين المتخصصين والمدربين.(عليان،2002،ص351)

وقد وضعت الثورة التقنية الحديثة المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة لتطوير خدماتها باستحداث نظم وشبكات معلومات وتخزين المعلومات للاستخدام عند الحاجة بسهولة. (المالكي،2000،ص159)

ومكنت الثورة التقنية في المكتبات كذلك من اختزال الحيز المكاني داخل المكتبات الجامعية، وتلاشي ما يعرف بوسائط المعلومات الورقية والرفوف والجدران والمباني، إذ تمت عملية الانتقال بالمكتبة الجامعية إلى مجتمع يتعامل رقميا، كما أن استعمال التقنيات قد قلص من الوقت الذي تمر من خلاله المعلومات، من إنتاجها إلى الاستفادة منها، إضافة إلى تقليصها لوقت الوصول إلى المعلومات، فقد مكنت المستفيد من الحصول على ما يريده من معلومات في زمن قياسي، كما مكنت

شبكات الاتصالات الرقمية المستفيد من الوصول المباشر إلى مصادر المعلومات المختلفة، مع إمكانية تصفح محتوياتها في الوقت نفسه، والبحث فيها بسهولة ويُسر، وذلك من خلال الاتصال ببنوك المعلومات والمكتبات الموصلة بالبحث المباشر في جميع أنحاء العالم، والتي تتيح الوصول المباشر إلى مقالات الدوريات، المنشورات والمطبوعات المطلوبة. (لي وبويل،2009،ص28)

ويوفّر استخدام التقنية الرقمية تقديم خدمات معلومات موضوعية وشاملة تغطي الموضوع من مختلف جوانبه، كما يسمح النظام الرقمي بنقل المعلومات والبيانات في شكل نصوص، صور، أصوات ورسوم. (الدباس،2010،ص41)

ونظام المكتبة الإلكترونية يستخدم الحاسبات لتوفير مصادر المعلومات الإلكترونية بجانب مصادر المعلومات التقليدية ،(السريحي وحمبيش،2001،ص201) والمكتبة الإلكترونية تعمل على توفير نصوص الوثائق بشكل إلكتروني سواء بصورة الأقراص المدمجة أو المرنة أو الصلبة ، كما يمكن للمستفيد الحصول عليها من خلال شبكات الاتصالات. (يوسف،2000،ص76)

وتتحدد الخدمات الإلكترونية للمكتبات بتوفير التالي :

أ- **المصادر:** تتيح هذه الخدمة للمستفيد البحث عن المصادر التي يحتاجها عن طريق الفهرس الإلكتروني .

ب – المعلومات: تشمل كل البيانات والمعلومات التي من الممكن أن تنقل وتستخدم بشكل إلكتروني ، فقد تتوفر محوسبة أو من خلال وسيط إلكتروني .

ج- الاتصالات: من خلال هذه الخدمة يستطيع المستفيد الاتصال بالمكتبة والاستفسار عن حاجته ، أو الاتصال من خلال المكتبة بالمكتبات الأخرى وقواعد البيانات والدوريات الإلكترونية التي تتيحها المكتبة باعتبارها وسيطاً ودليلاً للمستفيد. (الشيمي وعبدالقادر،1995،ص)

قياس جودة الخدمات الإلكترونية

إن الالتزام بتقديم الخدمة هي الأساس في توفير جودة الخدمة وإمكانية اعتماد العميل عليها، فالمؤسسة القائدة في مجال خدمتها هي تلك المؤسسة التي تلتزم بثقافة أساسية في عملها وأداء الخدمة بشكل صحيح من أول مرة وأن وضع المقاييس المرتبطة بالجودة بدقة ووضوح على شكل مواصفات وأساليب تسهم في تمثيل معرفة جودة الخدمات المقدمة ثم تطويرها، وجودة الخدمة تتسم عادة بنوعين من الخصائص القابلة للقياس ، وهي : (كاظم،2002، ص85)

الصفات المتغيرة : وتمثل الأشياء التي يسهل قياسها كالوزن والطول والحجم إذ إن هذه الخصائص أو السمات تخضع بطبيعة القياس لاعتبارات كمية أو رقمية وليس هناك في تحديد مقاييسها أي اعتبارات شخصية (غير موضوعية).

الصفات النوعية : وتمثل المعايير أو خصائص الخدمات التي لا تقاس كمياً أو رقمياً وإنما تخضع لاعتبارات معينة ، ولذا فإن الاعتبارات والمقاييس لمثل هذه الخصائص غالباً ما يكون المعيار الشخصي أكثر تأثيراً في تحديدها .

وفي هذا إطار قياس جودة الخدمة فقد قام(Parasuraman,Berry,Zeithaml) بتطوير مقياس لجودة الخدمات، وهذا المقياس يتكون من خمسة أبعاد,كل بُعد له عدد من العناصر(Parasuraman et al,1985,p14) ومن النماذج المستخدمة أيضا في قياس جودة الخدمة نموذج Garvin الذي قام بتعريف الجودة بأنها " الملاءمة للهدف "، ثم قام بتطوير نموذجه الخاص الذي تضمن ثمانية أبعاد لتحديد وقياس الجودة في الخدمات والسلع ، وهي:(الأداء، الميزات، المصداقية، المطابقة، الصلاحية، الخدماتية, الشكل العام،الجودة المدركة) (Garvin,1987,101)

إن مفاهيم الجودة في الإدارة يمكن أن تحقق فوائد حقيقية للمنظمات، التي تعد المكتبات واحدة منها ،(الترتوري وجويحان،2009،ص23) ولذلك فقد سعت المكتبات إلى ترجمة المفاهيم الإدارية المتعلقة بالجودة في تقديم خدماتها للمستفيدين، ومن تلك المفاهيم التطبيقات الخاصة بقياس درجات الجودة، فمن هذه التطبيقات نموذج Libqual وهو عبارة عن مجموعة من الخدمات التي تستخدمها المكتبة لتتبع وفهم احتياجات المستفيدين ورغباتهم، والعمل على تطوير خدماتها بناءً على مفهوم جودة الخدمات بالنسبة للمستفيدين، حيث قامت جمعية مكتبات البحث ARL في عام 1999م, بدراسة عدد من المقاييس لاستخدامها في قياس جودة خدمات مكتبات البحث ، وقد وجدت الدراسة

أن مقياس جودة الخدمات Servqual هو الأكثر ملاءمة لاحتياجات المكتبات البحثية وذلك بعد إجراء بعض التعديلات عليه، مما استدعى تسميته بــ Libqual.

وقامت الجمعية وبالتعاون مع مكتبات جامعة A&M بولاية تكساس لتطبيق ذلك المقياس لقياس خدمات تلك المكتبات، وهدفت إلى تعزيز الثقافة لتوفير مستويات أعلى من خدمات المكتبة، ومساعدة المكتبات على فهم أراء المستفيدين اتجاه خدماتها، كذلك جمع وتفسير البيانات حول تقييم المستفيدين بشكل منتظم وتوفير معلومات مقارنة للمكتبات مع المكتبات الأخرى، وتحديد أفضل الخدمات للممارسة، وأخيرا تحسين القدرات التحليلية لموظفي المكتبة لتفسير ومعالجة البيانات، وتم إعداد استبانة صممت لقياسLibqual ركز فيها على ثلاثة أبعاد وهي تأثير الخدمة على المستفيد ومبنى المكتبة وموقعها وتنظيمها، والسيطرة على المعلومات في الخدمات التي تقدمها المكتبة، وكل سؤال في الاستبانة يتطلب إجابة عن ثلاثة مستويات من الحد الأدنى من الخدمة المطلوبة وتوقعات المستفيد حول أداء الخدمة والانطباع بعد إدراك الخدمة.(http://www.libqual.org)

إلا أن مقياس Libqual لم يتناول الخدمات الإلكترونية بشكل محدد وموسع فاقتصر على عدد محدود من الأسئلة حول الخدمات الإلكترونية، وتوصلت (Kathleen ,2008) إلى أن سمعة الجامعة وصورتها الذهنية لدى المستفيدين تؤثر على نتائج مقياس Libqual عن خدمات المكتبة، ونتيجة لتركز الأبحاث في السنوات الأخيرة في مجال جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات على الخدمات الإلكترونية، وهدفها النهائي تحقيق الفائدة للمستفيد, قام كل منGriffiths and Brophy من عام 2002 إلى عام2005 بمراجعة نموذج Garvin ومراجعة الأبعاد التي يتضمنها وتطويرها

وتهيئتها لتلائم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات، وخلصت أعمالهم إلى تطوير نموذج يتضمن عشرة أبعاد ، وذلك بإضافة بُعدين جديدين لأبعاد نموذج Garvin، ويظهر جدول رقم(1) الأبعاد لدى كل منهما :(Griffiths and Brophy ,2005)

جدول رقم (1-2) أبعاد جودة الخدمات عند Garvin وأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية عند Griffiths and Brophy

أبعاد جودة الخدمة لدى (Garvin)	أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي طورها (Griffiths&Brophy)
الأداء : ويتضمن الغرض الأساسي من المنتج أو الخدمة، والقدرة على تحقيق الهدف الأساسي ،ويمثل أيضا المواصفات التشغيلية للمنتج والمواصفات الأخرى التي يمكن قياسها .	**الأداء**: هذا البُعد يتناول ملامح التشغيل الأساسي للخدمة، التأكيد على أن إنشاء الخدمة يحقق معظم احتياجاتها الأساسية، وتفي بالغرض لسد احتياجات المستفيد من المعلومات، على سبيل المثال، يتوقع أن خدمة المعلومات الإلكترونية توفر مجموعة من الوثائق التي تطابق استعلام المستخدم .
المطابقة: وهي مطابقة المنتج أو الخدمة للمعايير والشروط المتفق عليها الداخلية والخارجية .	**المطابقة** : ويتناول هذا البُعد، مدى مطابقة الخدمة للمعايير الخاصة بها، سواء كانت معايير محلية أو وطنية أو دولية، وتعد من قبل جهات خاصة لتحديد المعايير الخاصة بالخدمة ، وهذا البُعد يقاس من قبل العاملين والخبراء في هذا المجال .
المصداقية : وتعني الاستمرارية في أداء الخدمة المستخدمة ، وتمثل كذلك احتمالية عمل المنتج دون فشل خلال فترة زمنية ووفق مواصفات محددة.	**المصداقية**: وهو بُعد مهم وذو تأثير على موثوقية الخدمة، وتعني أن الخدمة تؤدي كما هو متوقع (أو أفضل)، أما بالنسبة لخدمات المعلومات الإلكترونية تعتبر المصداقية بُعداً رئيساً, يتناول هذا البُعد توافر هذه الخدمة، وفعالية الوصلات الخاصة بها، ويناقش كذلك البطء في سرعة الاستجابة وغيرها من المسائل التي يمكن أن يكون لها تأثير ضار على تصور المستخدم للخدمة .
الصلاحية: وهي إمكانية استخدام المنتج أو الخدمة قبل الحاجة إلى تغييرها أو انتهائها .	**الصلاحية (الاستمرارية)** : تعرف في حالة خدمات المعلومات الإلكترونية بمدة وجود الخدمة واستمرارية الخدمة على مدى فترة من الزمن، وبعبارات بسيطة أن هذه الخدمة سوف يستمر وجودها لمدة زمنية محددة، وهذا من الأبعاد الخاصة بالعاملين والخبراء في هذا المجال.

الاستجابة : وتعنى بمدى سهولة الإصلاح في المنتج أو التعديل في الخدمة في حالة حدوث خطا ما ، خصوصا عندما لا يمتلك المستهلك الخبرة الكافية للمعالجة والإصلاح .	**الاستجابة:** بالنسبة لمستخدمي خدمات المعلومات الإلكترونية، يقيس هذا البُعد مستوى المساعدة المتاحة لهم خلال البحث وعند نقطة الحاجة أثناء الاستخدام، ومدى توفر التعليمات والإرشادات خلال السياق والمساعدة الحساسة عند توقف الخدمة أو حصول أخطاء في استخدامها .
الميزات الإضافية : وتتضمن المواصفات الثانوية التي تضاف إلى المنتج أو الخدمة، ولكنها ليست أساسية في استخدام المنتج .	**الميزات الإضافية :** ويشتمل هذا البُعد على سمات التشغيل الثانوية، التي تضيف إلى الخدمة مميزات وخصائص وتنال إعجاب المستفيد ولكنها ليست أساسية في أداء الخدمة.
الشكل العام : وتعنى بالمظهر الخارجي والجمالي للمنتج أو الخدمة ، كذلك المعايير الذوقية للأفراد المتمثلة بالمظهر والذوق والرائحة أو الصوت أو التحسس .	**الشكل العام :** أن الاهتمام بالشكل الخارجي للخدمة ومظهر واجهة المستخدم من الأهمية بمكان بالنسبة للمستفيدين ، ويجلب التصميم الجيد في البيئات الإلكترونية اهتمام ومتابعة المستفيد ، ففي بيئة الويب فان تصميم الصفحة الرئيسية قد تكون أساسا لاختيار المستخدم مجموعة من الخدمات .
الجودة المدركة: وهي تعتمد على ما تشكل من صور ذهنية حول المنتج أو أداء الخدمة في ذهن المستهلك، والمتشكلة من خلال سمعة المنتج والإعلانات واتجاهات السوق.	**الجودة المدركة:** ويتناول هذا البُعد آراء وانطباعات المستفيدين حول استخدام الخدمات الإلكترونية ، والتي قاموا باستخدامها بالفعل ، وتقييمهم للخدمات بناءً على نتائج الخدمة .
	سهولة الاستخدام: يقوم هذا البُعد بدراسة آلية عمل الخدمة الإلكترونية بالنسبة للمستفيد وما يتمتع به استخدامها من صفات فبالإضافة إلى سهولة الاستخدام يمكن إضافة مدى وضوح الأوامر وخطوات العمل، وإدخال مرافق مع الاستعلام ومدى رضا المستفيد عن كيفية تعديل الاستعلام الخاص بهم.
	المواكبة: وتعتبر بالنسبة لمعظم المستخدمين لخدمات المعلومات الإلكترونية قضية مهمة وهي مسألة مواكبة وتداول المعلومات، ومدى حداثة الخدمة والمعلومات ، وقدرة المستفيد للحصول على معلومات من مصادر متعددة ومواكبة التغيرات المختلفة.

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية

تقدم المكتبات الجامعية مجموعة من الخدمات الإلكترونية تسعى من خلالها إلى تفعيل دورها في الجامعات، سواء داخل مباني المكتبات أو خارجها عبر شبكات الاتصال المختلفة والخدمات الإلكترونية الداخلية التي تقدمها المكتبات تتمثل في خدمة البحث الآلي في فهرس المكتبة، خدمة الإعارة والاسترجاع، خدمة الدوريات الإلكترونية، خدمة الوصول إلى قواعد البيانات المختلفة ، خدمة الإحاطة الجارية، خدمة الاطلاع الإلكتروني، خدمة التصوير الفوتوستاتي، خدمات تصوير وقراءة واستنساخ للمصغرات الفيلمية(ميكروفيلم وميكروفيش), للصحف والمجلات والمخطوطات والوثائق والرسائل الجامعية والكتب النادرة وسجلات المحاكم الشرعية ، خدمات البحث بالاتصال المباشر (Online Search)، خدمة قواعد البيانات على الأقراص المتراصة (CD\ROM) .

وتقدم كذلك مجموعة من الخدمات الإلكترونية الخارجية عبر الموقع الالكتروني، ومن هذه الخدمات خدمة اختيار لغة الاستخدام(العربية أو الانجليزية)، خدمة توفير معلومات عامة عن المكتبة وقاعاتها والتقسيمات الإدارية، خدمة التعريف والإيضاحات عن مقتنيات المكتبة ودليلها، يوفر الموقع الوصول إلى جميع المصادر الإلكترونية :(الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، المجلات الإلكترونية، الرسائل الجامعية، التقارير، الأبحاث العلمية، المقالات)، البحث في فهرس المكتبة، والبحث الآلي في فهارس المكتبات الرسمية الأخرى، خدمة مساعدة المستفيدين، وتوفير الاتصال بالعاملين المسئولين، ولذلك تم إضافة بُعد التعاطف من قبل العاملين في المكتبة، لقياس درجة تقييم

المستفيدين للمساعدة المقدمة لهم خلال الاستخدام للخدمات الإلكترونية ، وفيما يلي نبذة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات عينة الدراسة :

أولا : مكتبة الجامعة الأردنية

تأسست مكتبة الجامعة الأردنية عام 1962م ، تقتني (40) ألف دورية عربية وأجنبية إلكترونية ، وتستخدم الحاسوب في جميع أعمالها، وتستخدم نظاماً حاسوبياً يدعى الأفق Horizon وهو برمجية لإدارة المكتبات، وتقدم المكتبة خدمة قواعد البيانات على الأقراص المتراصة (CD-ROM) ، وخدمات البحث بالاتصال المباشر(Online Search) ، وتتوافر في المكتبة خدمات تصوير وقراءة واستنساخ للمصغرات الفيلمية/ ميكروفيلم وميكروفيش (للصحف والمجلات والمخطوطات والوثائق والرسائل الجامعية والكتب النادرة وسجلات المحاكم الشرعية)، بالإضافة إلى خدمة التصوير.

وتمتلك المكتبة موقعاً على شبكة الإنترنت،يحتوي الموقع على جميع الخدمات التي تقدمها باللغتين العربية والإنجليزية ، ويشتمل الموقع على موقع دليل الرسائل الجامعية http://theses.ju.edu.jo مع إتاحة البحث الآلي للرسائل الجامعية كاملة النص،ويتوفر في الموقع جزء خاص بمصادر المعلومات الإلكترونية/http://e-library حيث يوفر هذا الموقع خدمة الوصول إلى واحدة من أضخم المكتبات الإلكترونية في الشرق الأوسط،وبإمكان باحثي الجامعة وطلبتها في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا الوصول إلى(10000) مجلة إلكترونية بالنص الكامل،كما يمكن الحصول على

مالا يقل عن(40) ألف كتاب إلكتروني بالنص الكامل، وجميع هذه الكتب باللغة الانجليزية وتشمل مختلف التخصصات.(الجامعة الأردنية،2011)

ثانيا : مكتبة جامعة اليرموك (المكتبة الحسينية)

أنشئت المكتبة سنة 1976م، وتضم المكتبة(14)ألف من المصغرات الفيلمية،و(2000) قرص مدمج لعدد من الصحف اليومية ،إضافة إلى قواعد البيانات الرقمية وهي متاحة على شبكة الإنترنت وخاصة قاعدة (EBSCO) للدوريات وقاعدة (Ebrary) للكتب وقاعدة (Proquest) للرسائل الجامعية، وتستخدم المكتبة النظام الآلي العالمي الأفق في التزويد والتصنيف والإعارة والدوريات،وقاعدة بيانات مبينة على نظام أوراكل،وتستخدم المكتبة نظام البطاقات الممغنطة لتنظيم خدمات التصوير الفوتوستاتي والطباعة من قواعد البيانات المتاحة،ويتوفر في المكتبة (90) جهاز حاسوب للبحث في فهارس المكتبة الآلية، و(30) جهازا للبحث في قواعد البيانات، إضافة إلى نظام آلي ناطق للمكفوفين يمكنهم من البحث في فهارس المكتبة وقواعد البيانات العالمية وقراءة النص كاملا باللغتين العربية والانجليزية.(جامعة اليرموك،2011)

ثالثا : مكتبة جامعة مؤتة

تأسست المكتبة عام 1981 ، وتضم أربع مكتبات فرعية ، وتحوي المكتبة (658,443) مادة مكتبية منها (382,781) مجلداً باللغة العربية ، و(114,734) مجلداً باللغات الأجنبية ، حيث تحتوي المكتبة على (94,428) كتاباً إلكترونياً و(60,000) مجلد دوريات وتحتوي المكتبة على

(34,649) ألف دورية أجنبية بالنص الكامل وما يزيد عن مليون رسالة جامعية أجنبية بكامل النص، وتشترك المكتبة ب(40) قاعدة بيانات ، بالإضافة إلى(6,500) مادة من الخرائط والنشرات والتقارير والأفلام والأقراص المتراصة والأشرطة ، وتشترك المكتبة بُعدد (341) دورية عربية منتظمة ، وتسمح بالدخول إلى مقتنيات المكتبات عن طريق المختبرات الفرعية الموزعة في الكليات ، كما تقدم المكتبة خدمات الإعارة والإرشاد والبحث الإلكتروني في الفهرس الآلي والبحث في قواعد البيانات التي تشترك بها المكتبة عن طريق شبكة الإنترنت وكذلك تقدم خدمة حجز الكتب والتصوير الفوتوستاتي ، وخدمة تصوير المواد المصغرة واستنساخها وقراءتها.(جامعة مؤتة،2011)

رابعا : مكتبة جامعة عمان الأهلية

تأسست المكتبة منذ مطلع العام الجامعي1991/1990، وتملك المكتبة ما يزيد على (85447) كتاباً من مصادر المعلومات الورقية ، والاشتراك في(148) دورية، أما بالنسبة لمصادر المعلومات الإلكترونية فقد قامت المكتبة بتوفير محتويات قاعدة بيانات(SpringerLink) للكتب التي تحتوي على(13.000) كتاب إلكتروني تغطي معظم التخصصات العلمية والإنسانية باللغة الإنجليزية ، كما قامت بالاشتراك في قاعدة بيانات (Ebrary) للكتب الإلكترونية التي أصبحت توفر نصوصاً كاملة لما يزيد على(45.000) كتاب إلكتروني في مختلف التخصصات وتشترك كذلك في قواعد (Host Ebsco) والتي توفر(18) قاعدة تحتوي على ما يزيد على أربع عشرة ألف دورية

إلكترونية بالنص الكامل وألف كتاب إلكتروني و(224.000) وثيقة و(9333) ورقة عمل للمؤتمرات العلمية ،وتقوم المكتبة بتنفيذ برنامج المكتبة التدريبي لأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في جميع الكليات ، على استخدام جميع قواعد البيانات الإلكترونية للكتب والدوريات في المكتبة.(جامعة عمان الأهلية،2011)

خامساً : مكتبة جامعة البتراء

تأسست مكتبة جامعة البترا عام 1991 وتحتوي على مكتبة الوسائط المتعددة على ما يقارب(3000) مادة ما بين أقراص مدمجة وأفلام فيديو وأشرطة كاسيت والأقراص اللينة وتحتوي على قرص صلب خارجي xternal USB HDD Drive يحتوي على ما يقارب(1700)عنوان لكتب مختلفة ،وتشترك المكتبة في عدد من قواعد البيانات الإلكترونية للكتب والمراجع والدوريات الإلكترونية.حيث تشترك ضمن اتحاد الجامعات الأردنية الخاصة في 17 قاعدة بيانات عامة ومتخصصة من Ebscohost ، كما تشترك بقواعد بيانات الكتب الإلكترونية(Ebrary) إضافة إلى اشتراكها في قواعد البيانات (Pharmacy Access)للكتب والمراجع المتخصصة في الصيدلة، وتشترك بقاعدة(ProQuest) للرسائل والأطروحات الجامعية ، وتحتوي على 1.2 مليون أطروحة بالنص الكامل موفرة بشكل ملفات PDF ويتم إضافة ما يقارب 700 ألف أطروحة بالنص الكامل إلى هذه القاعدة سنويا ، كذلك تشترك المكتبة أيضا بقاعدة MarKetLine التي توفر

معلومات شاملة وفريدة من نوعها عن الشركات والصناعات والمنتجات لكل الأسواق الرئيسية حول العالم وتحدث بشكل يومي.(جامعة البترا،2011)

سادساً: مكتبة جامعة الإسراء

أُنشئت المكتبة مع تأسيس الجامعة عام 1991 ، وتتكون مقتنيات المكتبة الورقية من حوالي(60,000) عنوان من الكتب العربية والأجنبية أي ما يساوي اكثر من (90,000) مجلد وتشترك في220عنوان دورية عربية وأجنبية ورقية ، كما تشترك المكتبة في قاعدة Ebrary للكتب الإلكترونية وتحتوي على 50.000 عنوان، وكذلك تشترك المكتبة في قاعدة Ebsco للدوريات الإلكترونية في سبع عشرة قاعدة ، وتضم المكتبة مجموعة من المقتنيات غير الورقية (السمعية والبصرية:أشرطة فيديو وأشرطة كاسيت،CD, Floppy, DVD) تعتبر نواة لإنشاء Multimedia Center إضافة إلى مجموعة بحوث الطلبة خريجي الجامعة.(جامعة الإسراء،2011)

ثانياً :الدراسات السابقة

- الدراسات العربية

دراسة (عباس ، 2005) بعنوان قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء معتمدة في ذلك على مدخلين لأجل قياس الجودة وهما : مدخل الفجوة والإدراك ، لاكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم وما مدى اختلاف المعايير التي تعتمدها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيد ، وذلك من خلال تبني الدراسة لمقياس الإدراكات/التوقعات Servqual في قياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات ، وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك فروقاً بين إدراك المستفيدين الفعلي للخدمة وتوقعاتهم بشأنها وإن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة منخفض ، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء.

دراسة(يعقوب،2005) بعنوان توظيف الانترنت في المكتبات الجامعية الأردنية: دراسة ميدانية1.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية لإدارة العمليات الفنية فيها، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وكذلك استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة الدراسة البالغ عددها 117 موظفاً من مجتمع العاملين والبالغ عددهم 225، حيث اقتصرت العينة على الإداريين والموظفين الفنيين العاملين في تلك المكتبات ، واستخدم الباحث للتحليل مجموعة من الأساليب الإحصائية (النسب المئوية والتكرار وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن المكتبات الجامعية الرسمية ، تتوفر فيها البنية التحتية للإنترنت ، كما أن الموظفين العاملين في هذه المكتبات معظمهم تتوفر لديهم الأجهزة والمستلزمات الخاصة لاستخدام الإنترنت في إدارة العمليات الفنية وإنجاز النشاطات، ويملكون القدرة على التعامل مع الإنترنت، إلا أن هناك ضعفاً في استخدام الموظفين الإنترنت استخداماً أمثل في إدارة النشاطات الفنية في المكتبات، هذا الضعف ناتج عن ضعف إيفاد الموظفين في دورات في مجال استخدام الإنترنت في العمليات الفنية.

دراسة (غريب، 2006) بعنوان مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت : دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية

هدفت الدراسة إلى التحقق من أن مواقع المكتبات الجامعية العربية المختارة على شبكة الإنترنت تلبي المعايير الاحترافية عن طريق المقارنة بين هذه المواقع ومواقع المكتبات الجامعية الغربية ذلك لمعرفة وضع المواقع الحالي وتحديد أوجه التشابه والاختلاف وتعزيز الخدمات التي تقدمها عبر صفحاتها المختلفة على شبكة الإنترنت. واعتمدت الدراسة على مجموعة من المتغيرات التي نظمت المعايير تحت عناوينها، وهي (المحتوى العام،الشكل والشعور العام،الاستخدام،الوسائل المساعدة،الصفات الخاصة وشخصية الموقع)، وقامت الدراسة بمقارنة عشرين موقعا للمكتبات الجامعية على شبكة الإنترنت كان منها عشرة مواقع لمكتبات جامعات عربية وعشرة مواقع لمكتبات جامعات غربية ، وقد توصلت الباحثة إلى نتائج متعددة فيما يخص عملية المقارنة بين مواقع مكتبات الجامعات المختارة في الدول الغربية والعربية. وظهرت أن هناك فجوة كبيرة في تنفيذ مفاهيم موقع المكتبة لدى كل منهما، أرجعت الباحثة ذلك إلى معاناة دول الشرق الأوسط من نقص البنية الأساسية اللازمة للتعامل مع الشبكة الدولية ومحدودية الميزانية التي من شأنها دعم متطلبات التحديث التقني في مواقع المكتبات. وترى الباحثة أن هناك بعض الجهود الحميدة التي تقوم بها مواقع الجامعات العربية برغم الظروف المحيطة بها وتحاول جاهدة أن تأخذ خطوات أكثر في المجال التقني.

دراسة (السليمي، 2009) بعنوان قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض : دراسة تطبيقية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقويم جودة تلك الخدمات وتحديد مواطن القوة والضعف ، وقد طبقت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما استخدمت مقياس جودة الخدمات Libqual كأداة لجمع البيانات وتحليلها بالإضافة للمقابلة مع العاملين، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج تتمثل في عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس الجودة في مكتبات الدراسة، وأهم العقبات التي تعترض الجودة أو تعترض تطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات الطبية، وأظهرت النتائج متوسط فجوة الكفاية وهي الفرق بين الحد الفعلي للخدمة المقدمة والحد الأدنى الذي يقبل به المستفيدين ،وكذلك أظهرت الدراسة نتائج فجوة التفوق وهي(الفرق بين الحد الفعلي للخدمة والحد المتوقع الذي يرغب به المستفيدين)، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها إصدار نسخة عربية لمقياس Libqual، وتعزيز التعاون للبحث عن معايير جديدة للقياس، ووضع مفهوم جودة الخدمات في المكتبات وقياسها ضمن المقررات الدراسية في أقسام المكتبات، وكذلك تذليل العقبات الإدارية في تفعيل خدمات المكتبات .

دراسة (الشويعر ، 2009) بعنوان قياس جودة خدمات المكتبات العامة : دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض

هدفت الدراسة إلى قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة من المكتبة حالة الدراسة، بالاعتماد على أراء المستفيدين من خدماتها، ومدى تحقق الجودة في الخدمات المقدمة والكشف عن درجة رضا المستفيدين منها، واستقراء واقع تطبيق المكتبة لمعايير الجودة، وتوظيف الأساليب الإدارية في إدارة المكتبات، ووضع مقترحات للتحسين، واعتمدت في الدراسة على تتبع المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة الميدانية، لمعرفة واقع الخدمات المقدمة ومدى رضا المستفيدين عنها وإدراك الفجوة بين الخدمات المقدمة فعليا والخدمات المتوقعة لقياس جودة الخدمات، ولقد تبنت الدراسة مقياس الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات بالاعتماد على الأبعاد التالية : الجانب الملموس ، والاعتمادية ، والاستجابة ، الأمن والطمأنينة ، والتعاطف ،وقد توصلت الدراسة إلى أن رضا معظم إفراد العينة محل الدراسة من المستفيدين عالٍ بنسبة (5.79) من أصل (7) .

دراسة (الياسري، 2010) بعنوان حوسبة المكتبات الجامعية العراقية.

هدفت الدراسة إلى تقييم تجربة الحوسبة في المكتبات الجامعية العراقية لأهمية حوسبة المكتبات الجامعية لحل مشكلاتها ورفع مستوى خدماتها للمستفيدين دونما حاجة إلى زيادة العاملين ، واقتصرت الدراسة على تقويم الإجراءات الفنية وخدمات الإعارة في المكتبات الجامعية العراقية،

وشملت الدراسة 14 مكتبة جامعية تستخدم نظماً محوسبة، واعتمدت الدراسة المنهج المسحي والمنهج التجريبي لجمع البيانات ، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن ما يطبق في حوسبة المكتبات عبارة عن حزم برمجية جاهزة وليس نظم مكتبات متكاملة وأن عملية حوسبة المكتبات عملية عشوائية غير مخططة ، وتوصي الباحثة بالنظر إلى عملية حوسبة المكتبات بأنها ضرورة وواجب وليست مظهراً شكلياً كما توصي بأهمية التخطيط لتلك العملية .

- الدراسات الأجنبية:

(Simmonds & Andaleeb ,2001) Usage of Academic Libraries : The Role of Service Quality ,Library trends, Characteristics Resources and User .

تهدف الدراسة إلى اختبار نموذج يوضح دور المكتبات الأكاديمية واستخداماتها تحت تأثير بعض العوامل مثل جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين ، أجريت الدراسة في ثلاث مكتبات أكاديمية في فصول دراسية، ووزعت الاستبانات على 210 من الطلبة موزعين على هذه المكتبات الثلاث ، ورجع الباحثان إلى ما كتب من دراسات سابقة حول جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة ومدى رضا المستفيدين عنها، كما تم أيضاً جمع البيانات من الأفراد الذين استخدموا المكتبة أثناء مدة البحث، وأجريت معهم مقابلات بعمق لمعرفة آرائهم في الخدمة المقدمة بالمكتبة ، ثم طُرحت عليهم أسئلة حوارية مفتوحة تسمح لهم بالانطلاق في آرائهم والتعبير عنها، وبذلك أصبح الباحثان قادرين على جمع نسبة معقولة من المعلومات تسمح لهم بدراسة العلاقة بين الخدمة المقدمة بالمكتبات ومدى رضا المستخدم عنها ، وتم توزيع الاستبانة على المستفيدين ، ووصلت الدراسة

إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن واحداً فقط من عوامل الخدمة كان له تأثير واضح على تكرار استخدام المكتبة، وأيضاً كان له تأثير هامشي على جنس المتردد على المكتبة وهو أن تآلف الشخص مع المكتبة له تأثير كبير على كثرة تردده عليها ويتبع ذلك المصادر المستخدمة ثم الجنس، ووجدت الدراسة أن عوامل مثل سلوك موظفي المكتبة وكذلك طريقة تصرفهم مع المستفيدين لها تأثير مهم على استخدام المكتبة والتردد عليها، وربما تؤثر هذه المتغيرات على استخدام والتردد على المكتبات الأكاديمية في وجود عوامل أخرى مصاحبة.

(Mignon,2002) Evaluating Website is Your home page ? A Quick and Practical Approach to Evaluating a Library's Website

هدفت الدراسة إلى تقييم مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت واستخدامات تلك المواقع وفعالية الإفادة منها وركزت الدراسة على موقع مكتبة جامعة فيلادلفيا ، وصمم للدراسة استمارة استبانة على الموقع لتعرف على ردود المتصفحين للموقع ، واستعانت الدراسة بفريق عمل متخصص لتقييم مواقع المكتبات ، وخرجت الدراسة بمجموعة من الأهداف من أبرزها أن استخدام موقع المكتبة محدود من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وصعوبة فهم الطلبة للتعليمات المتوفرة على الموقع وعدم رغبة أعضاء هيئة التدريس بالتعرف على الموقع واستخدام قواعد بيانات غير معروفة لديهم.

(Nimsomboon and Nagata , 2003) Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System

قام الباحثان بإجراء الدراسة بهدف التعرف على جودة خدمات المكتبة بشكل عام في جامعة (Thammasat University) في اليابان، والتعرف على أراء المستفيدين من خدمات المكتبة من خلال منهج المسح الشامل لطلبة البكالوريوس وطلبة الدراسات العليا والهيئة التدريسية والباحثين، وقد تم استخدام نموذج Servqual ، بعد تعديله ليناسب الدراسة، وتم التركيز على ثلاثة اتجاهات وهي : تأثير الخدمة، الجانب التنظيمي، وسهوله الوصول للمعلومة ضمن ثلاثة مستويات، وهي: الحد الأدنى من الخدمة، والخدمة المتوقعة، والخدمة المدركة، شملت العينة(216) عضو هيئة التدريس و(11)باحثاً و (165) طالب دراسات عليا و(266) طالب بكالوريوس، وقد وجدت الدراسة فجوة بين توقع العينة للخدمة والإدراك الفعلي لها.

(Griffiths and Brophy,2005) Student Searching Behavior and the Web : Use of Academic Resources and Google

قام الباحثان بإجراء دراسة على شكل مشروع لتقييم استخدام الطلاب الجامعيين لمواقع مصادر المعلومات الإلكترونية ، واستخدامهم لمحركات البحث مثل (Google) في جامعة Manchester Metropolitan University ، حيث وجدت الدراسة التي أجريت على مرحلتين ، المرحلة الأولى من عام2000حتى عام2003 والمرحلة الثانية حتى عام2004، ولقد سمي هذا المشروع (EDNER) (مشروع تقييم المصادر الوطنية الإلكترونية الموزعة) في بريطانيا، ووجد الباحثان أن

محركات البحث مثل Googleمن الأساليب الرئيسية التي يستخدمها الطلاب للحصول على المعلومات، حيث وجدا 45 % من عينة الدراسة تفضل استخدام Google عندما يطلب منها البحث عن المعلومات كخيار أول للبحث وان 10% من العينة تستخدم مصادر المكتبات الإلكترونية، وقد هدفت الدراسة إلى فهم سلوك المستفيدين والمستخدمين للبحث في بيئة الانترنت، وجدت الدراسة إن 45% من عينة الدراسة يفضلون استخدام محركات البحث للوصول للمعلومات في المرحلة الأولى، وان 22 طالب من 38 طالب يستخدمون محركات البحث بشكل يومي، ذلك لان استخدامها مألوف ويسهل التعامل معها وقد أظهرت نتائج ناجحة في مرات سابقة، وان استخدام مصادر المعلومات الأكاديمية مثل OBIC كان منخفض، حيث وجدت الدراسة إن 50%من العينة من السهل عليها البحث عن المعلومة بشكل عام من خلال محركات البحث، وخلصت الدراسة إلى إن الطلبة يقيمون جودة مصادر المعلومات الإلكترونية بحسب الجهد والوقت في عملية البحث، وان مفهوم الجودة غير واضح بالنسبة لهم عند تقييمهم لمصادر المعلومات الإلكترونية الأكاديمية، وان استخدام الطلبة لمحركات البحث يؤثر على توقعاتهم وأرائهم في المواقع الإلكترونية الأكاديمية .

(Filiz ,2007) Service Quality of University Library : Asurvey Amongst Students at Osmangazi University and Anadolu University

قامت الباحثة بإجراء الدراسة بهدف تطوير أداة ذات مصداقية وشرعية لقياس مدى رضا الطلبة عن مكتبتين جامعتين في تركيا وهما (Osmangazi University Library and Anadolu University Library)، واستخدمت(540) استبانة بالإضافة إلى(400) مقابلة، وقد اعتمدت

الدراسة على تطوير نسخة من نموذج servqual لقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات وكذلك فحص الاختلافات ذات الأهمية بين الأداء والأهمية (الهدف)،ورأت الباحثة أن وجود المكتبة واستمرارها يتوقف على جودة ومقدار الخدمات التي تقدمها.

(Kathleen ,2008) Service Quality in Academic Libraries: Analysis of LibQUAL+™ Scores and Institutional Characteristics

قامت الدراسة بتحديد مشكلة تقييم الجودة في المكتبات الأكاديمية ، حيث تركزت أسئلة البحث حول إذا ما كانت درجات الجودة في الخدمات المحصلة من نموذج Libqual مرتبطة بمواصفات المؤسسة الأم : طبيعة المؤسسة،ومستوى التسجيل في المكتبة،ومستوى الدعم أو الاستثمار في المكتبة،وقد تم جمع البيانات من(159)مكتبة شاركت في بحث Libqual عام2006، ووجدت الدراسة أن توقعات المستفيدين عالية مما أدى إلى انخفاض درجات Libqual ، وكذلك وجدت الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة المؤسسة الأم وموصفاتها والدرجات التي حصلت عليها من خلال Libqual وأنه ليس النموذج الذي منح درجات الجودة للمكتبة وإنما طبيعة المؤسسة الأم ، وبالتالي وجد الباحث أن جزءاً من درجات نموذج Libqual لجودة المكتبة يمكن توقعها بناءً على طبيعة ومواصفات المؤسسة الأم ، ويرى انه موضوع للبحث المستقبلي.

(Gong and Yi ,2008) The Electronic Services Quality Model :The moderating Effect of Customer Self-Efficacy

تركز الدراسة على التأثير المعتدل لصفات المستخدمين وفاعليتهم الذاتية بالتعامل مع الخدمات الإلكترونية، ويرى الباحثان أن الفاعلية الذاتية للمستخدم تقوي العلاقة بين رضا المستخدم ونية تكرار الشراء بواسطة الخدمة الإلكترونية ، وكذلك يرى الباحثان أن الفاعلية الذاتية للمستخدم أنها عامل مهم لوصف قرارات المستهلكين في الخدمات الإلكترونية ، وبالتالي استخدامها كعامل رئيسي في الدراسة ، وقد تبنى الباحثان نموذج جودة الخدمة الإلكترونية الذي استخدمه(Fassnacht & Koese, 2006)، والذي اعتمد ثلاثة أبعاد للجودة ،وهي:جودة البيئة وتشير إلى مظهر واجهة المستخدم، وجودة الإيصال وتعني التفاعل بين الموقع والمستخدم من خلال إيصال الخدمة، وأخيرا جودة النتائج والاستخدام وما تكون لدى المستخدم من انطباع عن الخدمة ،وقد اعتمد (Gong & Yi) في الدراسة ما يسمى بنظرية الفاعلية الذاتية وهي تشير إلى حكم الأشخاص على قدراتهم لتنظيم وتنفيذ مجالات العمل وهي متطلب للحصول على الأداء المطلوب، وهي تهتم بالسلوك النابع من الحافز والرغبة للوصول للهدف، وفي مجال الخدمة الإلكترونية فالفاعلية الذاتية تعني حكم المستخدم على قدراته للقيام بما هو مطلوب لإنجاز الخدمة الإلكترونية، هذه الدراسة توقعت أن تقييم المستخدمين لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية سيسهم في إدراك المستخدمين للجودة مما ينعكس إيجابا على رضاهم تجاه الخدمة، وقد قام الباحثان بجمع البيانات من(162) شخصاً، والنتائج دعمت رؤيتهم بأن المستخدمين وفاعليتهم الذاتية عنصر مهم

في جودة الخدمات الإلكترونية وولاء المستخدمين، وتأتى أهمية الدراسة في وصل الفجوة بين جودة الخدمة الإلكترونية والبحث في سمات المستخدمين النفسية.

(Mebrate , 2010) framework for evaluating Academic Website quality From students' perspective .

هدفت الدراسة إلى تقييم تصميم موقع الكتروني للمؤسسات الأكاديمية وتقييم هذا التصميم من وجهة نظر الطلاب ، وقامت الدراسة بتقييم جودة الموقع الالكتروني ضمن مجموعة من الأبعاد المتمثلة بـــ(المحتوى ، سهولة الاستخدام ، الاعتمادية ، والكفاءة والأداء الوظيفي) ، هذا وقد تم تطبيق تصميم الموقع على موقع جامعة (TU-Delft University) وذلك من اجل تقييم فعالية التصميم وفي نفس الوقت تقييم جودة الموقع ، ووجدت الدراسة أن التصميم موضع الدراسة لديه مقومات تدعم جودته سواء الرئيسة أو الفرعية ،وان جودة الموقع بالعموم جيدة وخاصة بُعدي الاعتمادية والكفاءة ،في حين وجدت الدراسة أن بُعد المحتوى وبُعد سهولة الاستخدام وبُعد الأداء الوظيفي كانت معتدلة.

ويظهر أن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: أنها هدفت إلى تقييم وقياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات سواء الرسمية أو الخاصة وذلك من خلال المقارنة بين وجهات نظر المستفيدين تجاه خدمات تلك المكتبات وفقاً لمجموعة من الأبعاد في محاولة لتغطية الجوانب المختلفة لعمل الخدمات الإلكترونية (الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، والتعاطف)، حيث ندرة الدراسات العربية

حول هذا الموضوع, وتركزت أغلب الدراسات في إطار قياس جودة الخدمات التقليدية والعامة التي تقدمها المكتبات، كما أن الدراسة هدفت إلى قياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية سواء داخل المباني الخاصة بالمكتبة من خلال الأدوات والأجهزة أو من خلال شبكات الاتصال المختلفة، والأبعاد التي تبنتها الدراسة تم اعتمادها بالرجوع إلى عدد من دراسات في نفس المجال .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة

في هذا الفصل يسعى الباحث إلى توضيح منهجية الدراسة المعتمدة وذلك من حيث أسلوب التصميم، وتحديد المجتمع والعينة التي شملتها الدراسة, وكذلك الأداة التي استخدمت في جمع البيانات وطرق جمعها, واختبار صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل والتعليق على النتائج.

منهج الدراسة المستخدم

استخدم الباحث في الدراسة المنهج الوصفي الميداني وذلك بعد العودة إلى الدراسات السابقة المختلفة والأدبيات ذات العلاقة بالموضوع من كتب ومقالات لإعداد الجانب النظري وزيارة المكتبات عينة الدراسة والتعرف على الخدمات التي تقدمها، ثم استخدام المنهج التحليلي لتحليل المتغيرات إحصائياً، للوصول إلى الاستنتاجات الممكنة من البيانات من خلال الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جمهور المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية(الرسمية والخاصة)، وتتضمن مجموعة المستفيدين(الهيئة التدريسية وطلبة الجامعات)، حيث يوجد في المملكة الأردنية الهاشمية خمسٌ وعشرون جامعة منها عشر جامعات

حكومية وخمس عشرة جامعة خاصة، وتضم هذه الجامعات (7939)عضو هيئة تدريس، كما وتضم (223240) طالب جامعي من طلبة مرحلة البكالوريوس. (إحصاءات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي,2010).

جدول رقم (1-3) أعداد أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعات عينة الدراسة .

إسم الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس	عدد طلبة البكالوريوس
الجامعة الأردنية	1394	32767
جامعة اليرموك	764	27298
جامعة مؤتة	528	14458
جامعة عمان الأهلية	276	6078
جامعة الإسراء الخاصة	250	6371
جامعة البتراء الخاصة	307	5867

المصدر : وزارة العليم العالي والبحث العلمي، الإحصاءات، 2010.

عينة الدراسة: تم اعتماد أسلوب العينة الطبقية العشوائية، بتقسيم المجتمع إلى طبقات مختلفة فيما بينها من حيث الخاصية التي نريد قياسها(النعيمي وآخرون،2009،ص93)، حيث تم تقسيم الجامعات الأردنية إلى جامعات رسمية وجامعات خاصة، ثم اختيار ست مكتبات جامعية، ثلاث مكتبات للجامعات الرسمية وثلاث للخاصة وبعد ذلك تقسيم المستفيدين من الخدمات الإلكترونية إلى هيئة تدريسية وطلبة لاختيار عينة الدراسة بصورة عشوائية .

وقد تم توزيع(1268) استبانة منها(350) استبانة خُصصت لأعضاء الهيئة التدريسية استرجع منها (273) استبانة صالحة للتحليل، وتم توزيع (918) استبانة خُصصت للطلبة واسترجع منها(792) استبانة صالحة للتحليل وكان مجموع الاستبانات التي استرجعت(1065) استبانة صالحة للتحليل من الهيئة التدريسية والطلبة، أي ما نسبته(83,9), حيث قام الباحث بتوزيع الاستبانات على أفراد العينة والإجابة عن استفساراتهم المختلفة خلال فترة توزيع الاستبانات ، والجدول رقم (2-3) يوضح توزيع الاستبانات على الجامعات عينة الدراسة .

جدول رقم (2-3) توزيع الاستبانات على الجامعات عينة الدراسة

اسم الجامعة	الاستبانات الموزعة		الاستبانات المستردة		النسبة المئوية
	هيئة التدريس	الطلبة	هيئة التدريس	الطلبة	
الجامعة الأردنية	139	320	105	288	36.9
جامعة اليرموك	76	273	63	255	29.8
جامعة مؤتة	53	144	42	101	13.4
جامعة عمان الأهلية	27	60	21	50	6.6
جامعة الإسراء	25	63	20	54	6.9
جامعة البترا	30	58	22	44	6.4
المجموع	350	918	273	792	100
	1268		1065		

مصادر بيانات الدراسة:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على مصدرين،وهما:

- **المصادر الأولية** : وهي الاستبانة التي تم إعدادها خصيصاً لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة من عينة الدراسة, واشتملت الاستبانة على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها للإجابة عنها من قبل المبحوثين.

- **المصادر الثانوية** : وشملت الكتب والدوريات والرسائل الجامعية ، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة.

مراحل تطور الاستبانة

بعد مراجعة الأدبيات والنظريات التي تتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية ، تمكن الباحث من تطوير بنود الاستبانة وعباراتها بحيث تخدم أغراض الدراسة بالاعتماد على دراسة (Grifithies and Brophy) ، وأصبحت الاستبانة جاهزة بالشكل النهائي الملحق رقم (2) ، وقد تكونت من الأجزاء التالية :

الجزء الأول : تناول معلومات عامة حول المتغيرات العامة وقد اشتمل على أربع عبارات تمثل (نوع الجامعة، الجنس، ونوع المستفيدين الهيئة التدريسية أو الطلبة، ومعدل الزيارة للمكتبة)

الجزء الثاني : تناول هذا الجزء أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ، حيث تضمن هذا الجزء(22) فقره وزعت كما يلي :

بُعد الأداء العبارات (5–8)، بُعد المصداقية العبارات(9–11)، بُعد الاستجابة العبارات (12 –14)، بُعد سهولة الاستخدام العبارات(15–16)، بُعد الميزات الإضافية والشكل العام العبارات(17–20)، بُعد المواكبة العبارات(21–23)، بُعد التعاطف العبارات(24–26).

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي Likart Scale حيث : (الدرجة 1: غير موافق بشدة ، الدرجة 2 : غير موافق ، الدرجة 3 : موافقة متوسطة ، الدرجة 4 : موافق ، الدرجة 5 : موافق بشدة)

صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين الملحق رقم (1) من الأساتذة المتخصصين في الجامعات الأردنية ، بغرض تدقيقها والتأكد من مناسبة الفقرات وصحة صياغتها ، حيث أبدوا ملاحظاتهم وتعديلات مقترحة ، تم الأخذ بالتعديلات المقترحة على فقرات الاستبانة إلى أن وصلت صيغتها النهائية كما هو واضح في المحلق رقم (2) .

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة القياس المستخدمة في الدراسة تم احتساب معامل كورنباخ الفا(Alpha Cronbach) لأبعاد الدراسة، والجدول رقم (4-3) يوضح قيم الفا لأبعاد الدراسة، كما يلي: (Sekaran & Bougie, 2009,P88)

جدول رقم(4-3) قيم الثبات (كرونباخ الفا) لأبعاد جودة الخدامات الإلكترونية

البُعد	معامل الثبات (كرونباخ الفا)
الأداء	0.74
المصداقية	0.70
الاستجابة	0.74
سهولة الاستخدام	0.72
الميزات الإضافية والشكل العام	0.76
المواكبة	0.78
التعاطف	0.84
الدرجة الكلية	0.88

بلغ معامل الثبات للأداة ككل(0.88) وتراوحت معاملات الثبات للأبعاد بين(0.70) لبُعد المصداقية و(0.84) لبُعد التعاطف ، وجميع المعاملات تعتبر مقبولة لأغراض الدراسة ، حيث أن الحد الأدنى المقبول إحصائيا 60%، وقد تم تقسيم مقياس الدراسة الخماسي إلى ثلاث فئات لغايات التحليل والجدول رقم (3) يوضح ذلك:

جدول رقم (3-3) الفئات المقترحة لمقياس الدراسة لأغراض التحليل الإحصائي

الفئة	مستوى التقييم
5 – 3.67	مرتفع
3.66 – 2.34	متوسط
2.33 – 1	منخفض

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

من خلال هذا الجانب فإن الدراسة قامت باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية ، كما يلي :

1- الإحصاء الوصفي والتحليلي ، لتحليل ووصف متغيرات الدراسة المتعلقة بالمعلومات العامة.

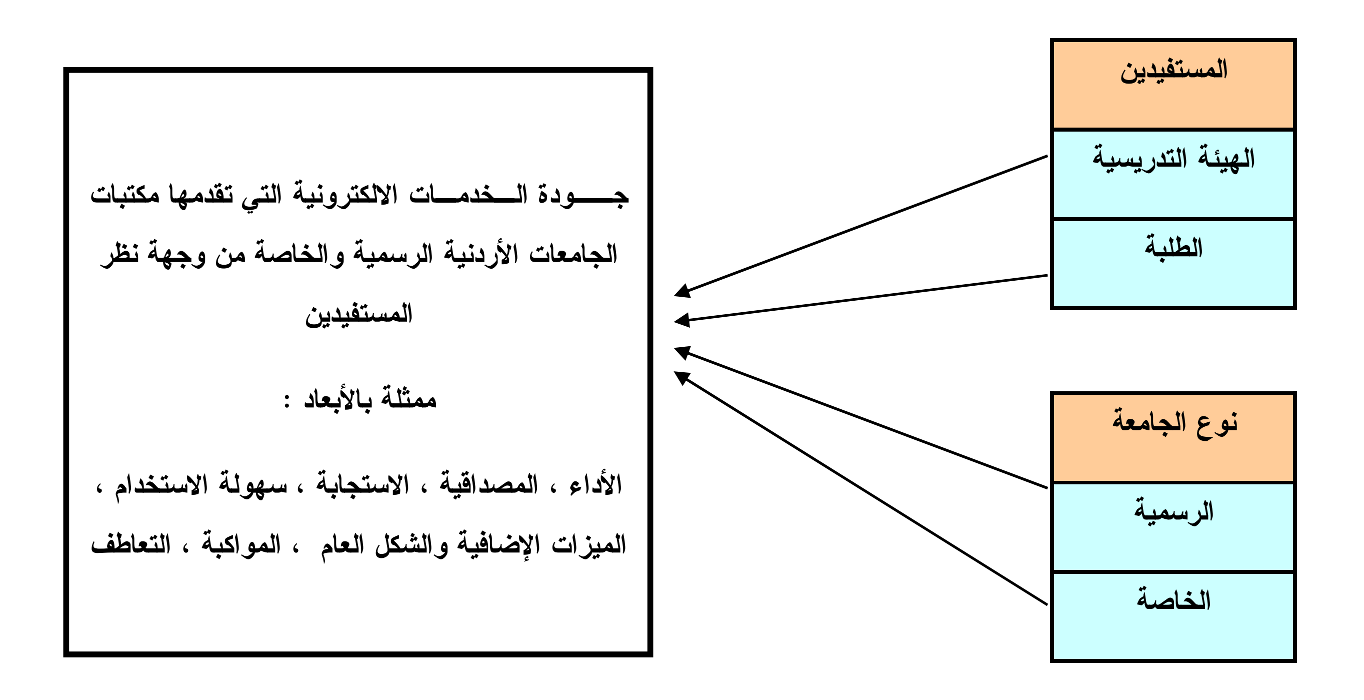
2- تحليل أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية من خلال برنامج الحزمة الإحصائية (spss).

- الانحراف المعياري والوسط الحسابي .

- التكرارات والنسب المئوية.

- اختبار t-test independent .

الشكل (1) أنموذج الدراسة



انموذج رقم (1) تم بناء النموذج اعتمادا على الدراسة التي قام بتطويرها (Grifithies and Brophy) وقد اعتمد من قبل الدراسات السابقة : Griffiths (2003), Griffiths & Brophy (2002); Madu and Madu, 2002,

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

مقدمة

سيتناول هذا الفصل عدة جوانب تتعلق بالبيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة، حيث سيتم وصف خصائص عينة الدراسة ، ثم تحليل ومناقشة الفرضيات ، والإجابة عن أسئلة الدراسة .

أولاً : وصف خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم(1-4) يبين المتغيرات الخاصة بأفراد العينة .

نوع المستفيد / نوع الجامعة	الهيئة التدريسية	النسبة المئوية	الطلبة	النسبة المئوية
الجامعات الرسمية	213	%.20	652	%61.23
الجامعات الخاصة	60	%5.63	140	%13.14
المجموع	273	%25.6	792	%74.4

يبين الجدول رقم(1-4) توزيع أفراد العينة من المستفيدين المشمولين بالدراسة حسب المتغيرات التي تناولتها الدراسة حيث يُظهر المتغير الأول وهو نوع المستفيدين إن فئة طلبة الجامعة الرسمية هي الأعلى بنسبة (61.23%) ثم تلتها فئة الهيئة التدريسية في الجامعات الرسمية بنسبة(20%)، وفي الجامعات الخاصة ظهرت نسبة الطلبة (13.14%)، في حين كانت نسبة الهيئة التدريسية للجامعات

الخاصة (**5.63%**)، وهذا التفاوت في حجم عينة الفئات راجع الى تفاوت حجم وأعداد أفراد المجتمع الذي تنتمي له العينة وقد تم توزيع استبانات الدراسة على اساس اعتماد(**10%**) من فئتي مجتمع الجامعات المختارة.

ثانياُ : تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها :

في هذا الجانب سيتم اختبار فرضيات الدراسة وبناءً عليه سيتم الإجابة عن أسئلة الدراسة ولتحقيق هذا الغرض تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات عينة الدراسة ، واستخراج نتائج اختبار t-test ومستوى الدلالة، وفيما يلي تفصيل ذلك :

الفرضية الأولى والتي تهدف إلى فحص الاختلاف في تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية الرسمية والخاصة ممثلة بـــ(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف) .

الفرضية الأولى: لا يوجد اختلاف من وجهة نظر المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) في تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة والمتمثلة بـــ(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف).

إذ إن اختبار هذه الفرضية سيؤدي إلى الإجابة عن :

السؤال الأول : هل يوجد اختلاف بين فئات المستفيدين في تقييمهم لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة متمثلة بـــ(الأداء،المصداقية،الاستجابة،سهولة الاستخدام،الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة،التعاطف) ؟

علماً بأن التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة سوف يعتمد على قاعدة قرار مفادها : (ترفض الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الفا اقل من (0.05) وتقبل البديلة، وتقبل الفرضية العدمية إذا كانت قيمة ألفا أكبر من(0.05) وترفض البديلة .

جدول رقم (2-4) فحص الفروق في تقييم المستفيدين(الهيئة التدريسية والطلبة) لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة .

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية	الهيئة التدريسية		الطلبة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الأداء	3,88	.66	3.84	.88	.75	.475
المصداقية	3.74	.78	3.73	.80	.252	.801
الاستجابة	3.77	.82	3.82	.79	.817	.414
سهولة الاستخدام	3.74	.82	3.93	.80	3.332	.001*
الميزات والشكل العام	3.55	.68	3.51	.82	.801	.424
المواكبة	3.62	.80	3.54	.80	1.416	.157
التعاطف	3.64	.94	3.74	.87	.495	.102
الدرجة الكلية	3.70	.78	3.73	.82	.048	.962

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم (2-4)، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق في الدرجة الكلية لتقييم المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.70) من جانب فئة أعضاء هيئة التدريس وبلغ المتوسط الحسابي العام من جانب فئة طلبة الجامعات(3.73) وهي درجة مرتفعة لجودة الخدمات الإلكترونية بحسب مقياس الدراسة في جدول رقم (3-3) لكلا الفئتين ، وظهرت نتيجة t-test(.048) عند مستوى دلالة (.962)، وهذا يعني أن تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المكتبات الجامعية لا يختلف بين كلٍ من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الجامعات الرسمية والخاصة وذلك وفقاً للدرجة الكلية لأبعاد الدراسة وبالتالي قبول الفرضية الصفرية الأولى والتي تنص على أنه لا يوجد اختلاف بين المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) في تقييمهم لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة والمتمثلة بـــ(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف)، وقد ظهر عدم وجود الاختلاف في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية في جميع أبعاد الجودة باستثناء بعد .سهولة الاستخدام حيث كان مستوى الدلالة (.001)، وقد ظهرت الفروق لصالح الطلبة بمتوسط حسابي(3.93)، وبلغ المتوسط الحسابي للهيئة التدريسية (3.74)، وفيما يلي توضيح تقييم المستفيدين لخدمات المكتبات في كل من الجامعات الرسمية والجامعات الخاصة.

- **مكتبات الجامعات الرسمية**

جدول رقم (3-4) تقييم المستفيدين(الهيئة التدريسية والطلبة) لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية .

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية	الهيئة التدريسية		الطلبة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الأداء	3.80	1.04	3.91	.78	1.620	.106
المصداقية	3.65	.83	3.65	.78	1.965	.050
الاستجابة	3.78	.81	3.73	.75	2.719	.007
سهولة الاستخدام	3.79	.83	4.01	.77	3.433	.001
الميزات والشكل العام	3.46	.76	3.57	.79	1.766	.078
المواكبة	3.50	.91	3.66	.72	2.231	.026
التعاطف	3.64	.88	3.76	.90	1.683	.093
الدرجة الكلية	3.67	.91	3.75	.78	2.850	.004

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم (3-4) لفحص الفروق ضمن فئة الجامعات الرسمية منفردة ، وقد أظهرت النتائج وجود فروق في الدرجة الكلية لتقييم المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.67) من جانب أعضاء هيئة التدريس وبلغ المتوسط الحسابي العام من جانب الطلبة

(3.75) وهي درجة مرتفعة من نوعي المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية بحسب مقياس الدراسة في جدول رقم (3-3)، وكانت نتيجة t-test(2.850)عند مستوى دلالة (.004)، وهذا يعني أن تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المكتبات الجامعية يختلف بين كلٍ من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الجامعات الرسمية وذلك وفقاً للدرجة الكلية لأبعاد الدراسة، وقد أظهرت النتائج أن الفروق في أبعاد المصداقية بمتوسط حسابي (3.65) لكل من هيئة التدريس والطلبة، وكذلك بُعد الاستجابة حيث يظهر الفارق بمتوسط حسابي (3.78) لهيئة التدريس في حين بلغ المتوسط الحسابي للطلبة (3.73)، غير أن بُعد سهولة الاستخدام ظهر الفارق للطلبة بمتوسط حسابي (4.01) وبلغ لهيئة التدريس (3.79)، كما أن بُعد المواكبة ظهر الفارق أيضا لصالح الطلبة بمتوسط حسابي (3.66) وبلغ متوسط هيئة التدريس (3.50) وكما يظهر ان هذا البعد حصل على درجة معتدلة في حين أن الأبعاد الأخرى كانت درجتها مرتفعة بحسب مقياس الدراسة ، ولم تظهر فروق في الأبعاد المتبقية وهي:(الأداء، الميزات الإضافية والشكل العام، التعاطف)

- مكتبات الجامعات الخاصة

جدول رقم (4-4) تقييم المستفيدين(الهيئة التدريسية والطلبة) لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الخاصة .

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية	الهيئة التدريسية		الطلبة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الأداء	3.87	.71	3.71	1.17	1.025	.307
المصداقية	3.71	.79	3.59	.86	.909	.364
الاستجابة	3.83	.79	3.67	.82	1.262	.209
سهولة الاستخدام	3.86	.80	3.71	.84	1.159	.248
الميزات والشكل العام	3.48	.73	3.45	.79	.250	.803
المواكبة	3.59	.74	3.43	.98	1.165	.246
التعاطف	3.69	.94	3.63	.82	.458	.647
الدرجة الكلية	3.71	.78	3.59	.89	1.211	.227

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم (4-4)، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق في الدرجة الكلية لتقييم المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات الخاصة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.71) من جانب أعضاء هيئة التدريس

وهي ذات درجة مرتفعة لجودة الخدمات الإلكترونية بحسب مقياس الدراسة في جدول رقم **(3-3)** في حين ظهرت درجة معتدلة لجودة الخدمات الإلكترونية من جانب طلبة الجامعات حيث بلغ المتوسط الحسابي العام **(3.59)**، وكانت نتيجة t-test**(1.211)**عند مستوى دلالة **(.227)**، بالإضافة إلى أن الأبعاد أيضا لا تحتوي على فروق بين فئتي المستفيدين ،وهذا يعني أن تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من مكتبات الجامعات الخاصة لا يختلف بين كلٍ من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الجامعات الرسمية وذلك وفقاً للدرجة الكلية لأبعاد الدراسة.

الفرضية الثانية والتي تهدف إلى فحص الفروق في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية ممثلة بـــــ(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف) من خلال المقارنة بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة :

الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية والمتمثلة بـــــ(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف)، باختلاف نوع الجامعة رسمية أو خاصة.

إذ إن اختبار هذه الفرضية سيؤدي إلى الإجابة عن :

السؤال الثاني : هل يختلف تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية والمتمثلة بـــ(الأداء،المصداقية، الاستجابة،سهولة الاستخدام،الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة،التعاطف) باختلاف الجامعة (رسمية أو خاصة)؟

جدول رقم (5-4) لغرض فحص الفروق في جودة الخدمات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة .

اسم البُعد	مكتبات الجامعات الرسمية		مكتبات الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الأداء	3.87	.69	3.75	1.27	1.25	.212
المصداقية	3.77	.78	3.56	.83	3.29	.001*
الاستجابة	3.82	.81	3.76	.74	.972	.331
سهولة الاستخدام	3.95	.79	3.62	.84	5.23	.000*
الميزات الإضافية والشكل العام	3.56	.78	3.35	.79	3.37	.001*
المواكبة	3.58	.75	3.49	.91	1.32	.186
التعاطف	3.70	.90	3.77	1.85	1.00	.317
الدرجة الكلية	3.75	.78	3.61	1.03	2.62	.009*

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم (**4-5**)، حيث أظهرت النتائج وجود فروق في الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإلكترونية باختلاف نوع المكتب بين الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من وجهة نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية، والطلبة)، وأظهرت النتائج أن الفروق في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الأردنية لصالح الجامعات الرسمية حيث بلغ المتوسط الحسابي (**3.75**)، وهذه درجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة في جدول (**3-3**) أما المتوسط الحسابي لمكتبات الجامعات الخاصة فبلغ (**3.61**) وهي درجة معتدلة، في حين بلغت قيمة ت(2.62)عند مستوى دلالة(**.009**)، وهنا ترفض الفرضية الصفرية الثانية التي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات الإلكترونية والمتمثلة بـــــ(الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف)، باختلاف نوع الجامعة رسمية أو خاصة ، وفيما يلي توضيح الفروق في أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة .

1 ـــــ بُعد الأداء

جدول رقم (6-4) نتائج اختبار t-test لفحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد الأداء .

اسم البُعد	مكتبات الجامعات الرسمية		مكتبات الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الأداء	3.87	.69	3.75	1.27	1.25	.212

تكون الفروق ذات دلالة عند مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم(6-4) ،حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة في الدرجة العامة لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد الأداء، إذ بلغ المتوسط الحسابي(**3.87**) من جانب مكتبات الجامعات الرسمية وبلغ المتوسط الحسابي من جانب مكتبات الجامعات الخاصة(**3.75**) وبذلك يكون التقييم لكلا الفئتين الجامعتين لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات جامعاتهم بدرجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة في جدول (**3-3**)، وكانت قيمة ت(**1.25**)عند مستوى دلالة(**.212**) .

2 ــــ بُعد المصداقية

جدول رقم (7-4) نتائج اختبار t-test لفحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد المصداقية.

اسم البُعد	مكتبات الجامعات الرسمية		مكتبات الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المصداقية	3.77	.78	3.56	.83	3.29	.001*

تكون الفروق ذات دلالة عند مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم(7-4) ،حيث أظهرت النتائج وجود فروق بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة في الدرجة العامة لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد المصداقية، وقد ظهرت الفروق في صالح مكتبات الجامعات الرسمية إذ بلغ المتوسط الحسابي(3.77) وهذه درجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة في جدول (3-3)، **وكانت جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الخاصة ذات درجة معتدلة حيث بلغ** المتوسط الحسابي (3.56)، وكانت قيمة ت(3.29) عند مستوى دلالة (.001).

3 ــــ بُعد الاستجابة

جدول رقم (8-4) نتائج اختبار t-test لفحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبــات الجامعــات الرســمية والخاصة وفقاً لبُعد الاستجابة .

اسم البُعد	مكتبات الجامعات الرسمية		مكتبات الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الاستجابة	3.82	.81	3.76	.74	.972	.331

تكون الفروق ذات دلالة عند مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم(8-4) ،حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة في الدرجة العامة لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد الاستجابة، إذ بلغ المتوسط الحسابي(3.82) من جانب مكتبات الجامعات الرسمية وبلغ المتوسط الحسابي من جانب مكتبات الجامعات الخاصة(3.76) وهي درجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة في جدول (3-3) **للنوعين من الجامعات**، وظهرت قيمة ت(972.)عند مستوى دلالة(331.).

4 ــــ بُعد سهولة الاستخدام

جدول رقم (9-4) نتائج اختبار t-test لفحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد سهولة الاستخدام.

اسم البُعد	مكتبات الجامعات الرسمية		مكتبات الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
سهولة الاستخدام	3.95	.79	3.62	.84	5.23	.000*

تكون الفروق ذات دلالة عند مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم(**9-4**) ،حيث أظهرت النتائج وجود فروق بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة في الدرجة العامة لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد سهولة الاستخدام، وظهر هذا الفارق في بُعد سهولة الاستخدام في جودة الخدمات الإلكترونية لصالح مكتبات الجامعات الرسمية إذ بلغ المتوسط الحسابي(**3.95**) وهي درجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة في جدول رقم (**3-3**) وظهرت بدرجة معتدلة من جانب مكتبات الجامعات الخاصة وبلغ المتوسط الحسابي (**3.62**)وظهرت قيمة ت (**5.23**) عند مستوى دلالة (**.000**).

5 ـــــ بُعد الميزات الإضافية والشكل العام

جدول رقم (4-10) نتائج اختبار t-test لفحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعــات الرســمية والخاصة وفقاً لبُعد الميزات الإضافية والشكل العام .

اسم البُعد	مكتبات الجامعات الرسمية		مكتبات الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الميزات الإضافية والشكل العام	3.56	.78	3.35	.79	3.37	.001*

تكون الفروق ذات دلالة عند مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم(**4-10**)، وأظهرت النتائج وجود فروق بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة في الدرجة العامة لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد الميزات الاضافية والشكل العام، وظهر هذا الفارق في بُعد الميزات الإضافية والشكل العام في جودة الخدمات الإلكترونية لصالح مكتبات الجامعات الرسمية إذ بلغ المتوسط الحسابي(**3.56**) وبلغ المتوسط الحسابي من جانب مكتبات الجامعات الخاصة(**3.35**)، غير أن هذا البعد حصل على درجة معتدلة بحسب مقياس الدراسة لكلا النوعين من الجامعات، حيث ظهرت قيمة ت (**3.37**) عند مستوى دلالة (**.001**).

6 ــــ بُعد المواكبة

جدول رقم (4-11) نتائج اختبار t-test لفحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعــات الرســمية والخاصة وفقاً لبُعد المواكبة.

اسم البُعد	مكتبات الجامعات الرسمية		مكتبات الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المواكبة	3.58	.75	3.49	.91	1.32	.186

تكون الفروق ذات دلالة عند مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم(4-11)، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة في الدرجة العامة لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد المواكبة، ومن كلا النوعين تحصلت الجودة ضمن هذا البُعد على درجة معتدلة بحسب مقياس الدراسة في جدول (3-3)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات بُعد المواكبة في جودة الخدمات الإلكترونية (3.58) من جانب مكتبات الجامعات الرسمية، وبلغ المتوسط الحسابي من جانب مكتبات الجامعات الخاصة (3.49) وظهرت قيمة ت(1.32) عند مستوى دلالة (.186).

7 ــــ بُعد التعاطف

جدول رقم (4-12) نتائج اختبار t-test لفحص الفروق في جودة الخدامات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد التعاطف .

اسم البُعد	مكتبات الجامعات الرسمية		مكتبات الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
التعاطف	3.70	.90	3.77	1.85	1.00	.317

تكون الفروق ذات دلالة عند مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم(4-12)، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة في الدرجة العامة لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد التعاطف، إذ بلغ المتوسط الحسابي(3.70) من جانب مكتبات الجامعات الرسمية وبلغ المتوسط الحسابي من جانب مكتبات الجامعات الخاصة(3.77)، ولكلا النوعين تحصلت الجودة ضمن هذا البُعد على درجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة في جدول (3-3) وظهرت قيمة ت(1.00) عند مستوى دلالة (.317).

وعند تحليل الفرضية الثانية من خلال تناول فئتي المستفيدين بشكل مستقل، تظهر لنا النتائج ما يلي.

- اعضاء الهيئة التدريسية

جدول رقم (4-13) لفحص الفروق في جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة في تقييم الهيئة التدريسية .

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية	الهيئة التدريسية في الجامعات الرسمية		الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الأداء	3.94	.58	3.66	.85	2.408	.018
المصداقية	3.80	.77	3.55	.78	2.218	.027
الاستجابة	3.82	.85	3.62	.70	1.694	.091
سهولة الاستخدام	3.86	.77	3.35	.86	4.426	.000
الميزات والشكل العام	3.64	.64	3.22	.73	4.365	.000
المواكبة	3.67	.73	3.46	.78	1.887	.060
التعاطف	3.59	.99	3.83	.75	2.067	.041
الدرجة الكلية	3.76	.76	3.52	.77	2.720	.007

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم (4-13)، حيث أظهرت النتائج وجود فروق في الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من من خلال تقييم الهيئات التدريسية، وأظهرت النتائج أن الفروق في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الأردنية لصالح الجامعات الرسمية حيث بلغ المتوسط الحسابي

العام (3.76) وتحصل على درجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة، أما المتوسط الحسابي لمكنيات الجامعات الخاصة فبلغ (3.52)وهي درجة معتدلة بحسب مقياس الدراسة ، وقد بلغت قيمة ت(2.720)عند مستوى دلالة(.007)، وقد أظهرت النتائج أن الأبعاد التي ظهر فيها الفارق هي أبعاد الأداء، المصداقية، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، والتعاطف، وتظهر المتوسطات الحسابية للأبعاد أن جميع الفروق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية باستثناء بعد التعاطف فقد ظهر الفارق لصالح مكتبات الجامعات الخاصة .

- فئة الطلبة

جدول رقم (4-14) فحص الفروق في جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة ضمن تقييم الطلبة

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية	طلبة الجامعات الرسمية		طلبة الجامعات الخاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الأداء	3.85	.73	3.81	1.04	.263	.793
المصداقية	3.76	.69	3.58	.63	2.429	.015
الاستجابة	3.82	.80	3.82	.75	0.60	.952
سهولة الاستخدام	3.98	.69	3.74	.80	3.194	.001
الميزات والشكل العام	3.53	.82	3.41	.80	1.465	.143
المواكبة	3.55	.75	3.50	.97	.585	.560
التعاطف	3.74	.87	3.74	.89	0.17	.987
الدرجة الكلية	3.74	.76	3.65	.84	1.265	.206

تم استخدام اختبار t-test في الجدول رقم (4-14)،حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق في الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة، وأظهرت النتائج أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات الإلكترونية الجامعات الرسمية بمتوسط حسابي عام (3.74) وتحصل على درجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة في جدول رقم (3-3)، أما المتوسط الحسابي لمكتبات الجامعات الخاصة فبلغ (3.65) وهي درجة

معتدلة، في حين بلغت قيمة ت(**1.265**)عند مستوى دلالة(**.206**)، كما تظهر النتائج عدم وجود الفروق في جميع الأبعاد باستثناء بُعد المصداقية وظهر لصالح الجامعات الرسمية بمتوسط حسابي (**3.76**) وبلغ لمكتبات الجامعات الخاصة(**3.58**)، وكذلك بُعد سهولة الاستخدام وكان أيضا لصالح مكتبات الجامعات الرسمية وبلغ المتوسط الحسابي (**7.96**) وبلغ لمكتبات الجامعات الخاصة (**7.48**).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة النتائج وبيان الاستنتاجات وتوصيات الدراسة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات يمكن عرضها على النحو التالي :

1- ظهر بشكل واضح عدم الاختلاف في الدرجة الكلية لتقييم المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة ممثلة بأبعاد الجودة (الأداء، المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف) وقد حصلت جودة الخدمات الإلكترونية على درجة مرتفعة بحسب مقياس الدراسة وهذه النتيجة توافق نتيجة ما توصلت له دراسة الشويعر وMebrate، وقد يعزى ذلك إلى ان مكتبات الجامعات تقوم بتقديم الخدمات نفسها للمستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة)، وان كل المستفيدين يتلقون المساعدة وإمكانية الاستخدام للخدمات الإلكترونية حيث أن كلا المكتبات توفر الخدمات الإلكترونية بشكل دائم سواء الخدمات الإلكترونية الداخلية منها أو عبر مواقعها الإلكترونية، وتتيح هذه الخدمات الحصول على المعلومات التي يحتاجها المستفيدون. مما ينعكس على أن يكون التقييم غير مختلف بين فئتي المستفيدين .

2- وأظهرت النتائج وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية بين فئتي المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) وذلك ضمن بُعد سهولة الاستخدام فقط ، وظهر الفارق لصالح الطلبة ويعزى هذا الفارق

إلى طبيعة المرحلة العمرية لفئتي المستفيدين حيث أن المرحلة العمرية لفئة الطلبة أكثر تعلقا واستخداما للأدوات الإلكترونية بالإضافة إلى امتلاكهم للوقت الذي يسمح لهم بالاستخدام والتدريب الكافي على التقنيات الإلكترونية بخلاف فئة الهيئة التدريسية والذين لا توجد لديهم رغبة للتعرف على المواقع الإلكترونية واستخدام قواعد بيانات غير المعروفه لديهم وهذا يتوافق مع ما توصلت له دراسة (Mignon).

3- كما وتظهر النتائج عند فحص الفروق ضمن فئة الجامعات الرسمية منفردة أن هنالك فروقاً بين المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) في الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية، ، وهذا يعني أن تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المكتبات الجامعية يختلف بين كلٍ من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الجامعات الرسمية وذلك وفقاً للدرجة الكلية لأبعاد الدراسة، وقد أظهرت النتائج أن الفروق في أبعاد (المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، المواكبة) في حين لم تظهر فروق في الأبعاد(الأداء، الميزات الإضافية والشكل العام، التعاطف)، وقد كانت الفروق في بعدي المصداقية والاستجابة لصالح أعضاء هيئة التدريس ذلك نظرا للخبرة التي يتمتعون بها للتعامل مع الأدوات والتقنيات بالإضافة إلى الفترة الزمنية للارتباط مع الجامعة مما يمكنهم من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها بسهولة، وكذلك طريقة تعامل العاملين في المكتبة بصورة مختلفة مع هذه الفئة ، في حين أن بُعد سهولة الاستخدام والمواكبة ظهر الفارق لصالح الطلبة ذلك تأكيدا لما جاء في النقطة السابقة من أن الأجيال الحالية والقادمة هي أقرب للأدوات والأجهزة الإلكترونية، بالإضافة إلى اعتماد الطلبة على شبكة الانترنت

ومحركات البحث للحصول على المعلومات وهذا يتوافق مع ما توصلت له دراسة Griffiths & Brophy .

4- وتظهر النتائج عند فحص الفروق ضمن فئة الجامعات الخاصة بعدم وجود فروق في الدرجة الكلية لتقييم المستفيدين(الهيئة التدريسية، والطلبة) لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعات الخاصة، وقد يرجع ذلك لوضوح ملاحظة المستفيدين لملامح الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات ومحدودية استخدمهم للخدمات الإلكترونية، وكذلك وضوح أوجه التقصير في الخدمات التي تقدمها كما أظهرت نتائج الدراسة.

5- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية في تقييم المستفيدين لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة، حيث ظهرت الفروق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية، ويعزى هذا الاختلاف إلى أن إمكانيات وقدرات الجامعات الحكومية أعلى منها في الجامعات الخاصة وبالتالي تقوم على توفير التقنيات الحديثة وتوفير الخدمات الإلكترونية للمستفيدين وكذلك تحديث وتوفير مصادر المعلومات بقدر اكبر منه في نظيرتها الخاصة، بالإضافة إلى طبيعة ارتباط المستفيدين وخاصة الطلبة بجامعاتهم ذلك أن الطلبة في الجامعات الخاصة يقوموا بدفع رسوم مقابل ساعات دراستهم الجامعية وهي في جامعاتهم أعلى منها في الجامعات الرسمية مما يجعل المستفيد في الجامعات الخاصة يتطلب أن تقوم الجامعة بتوفير وتلبية جميع احتياجاته مقابل ما يدفعه من الرسوم ويتوقع من الجامعة أن توفر له كل ما يحتاج إلا

أن المدرك لديه من الخدمات مخالف لتوقعاته و يوافق هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة كل من (عباس، غريب، Nimsomboon& Nagata).

6- أظهرت النتائج عدم وجود فروق في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد الأداء بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة، حيث أن كل المكتبات توفر الخدمات الإلكترونية بشكل دائم سواءً الخدمات الإلكترونية الداخلية منها أو عبر موقعها الإلكترونية، وتتيح هذه الخدمات الحصول على المعلومات التي يحتاجها المستفيدون، بالإضافة إلى أن المكتبات تستخدم جزم برمجيات جاهزة ومتشابهة وليس أنظمة مستقلة خاصة بها على حسب ما توصلت له دراسة (الياسري).

7- أظهرت النتائج وجود فارق في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد المصداقية بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة، وظهر الفارق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية بدرجة مرتفعة ذلك من خلال الإتاحة الدائمة للمستفيدين باستخدام الخدمات الإلكترونية وفعالية الروابط التي تعرضها هذه المكتبات عبر مواقعها الإلكترونية، وتلبيتها لحاجات المستفيدين بدقة وسرعة، في حين ظهرت الدرجة المعتدلة لجودة الخدمات الإلكترونية وفقا لبعد المصداقية من جانب الجامعات الخاصة.

8- أظهرت النتائج عدم وجود فارق في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد الاستجابة بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة، حيث يجد المستفيدون المساعدة الفورية من

قبل العاملين في هذه المكتبات، والحصول على الإجابات عن استفساراتهم المتعلقة بالخدمات الإلكترونية داخل المكتبة أو عبر موقعها الالكتروني.

9- أظهرت النتائج وجود فروق في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة وفقاً لبُعد سهولة الاستخدام، وظهر هذا الفارق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية حيث وجود الأدوات والأجهزة التي يمكن التعامل معها بسهولة ويسر وكذلك تقوم هذه المكتبات بتنظيم مواقعها الإلكترونية بطريقة تسهل استخدامه والحصول على خدماته، حيث تمتلك هذا الجامعات الإمكانيات لاقتناء الأدوات والأجهزة التي تقدم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين كما أنها تمتلك الكوادر الجيدة والمؤهلة للإشراف على هذا التقنيات واعداها لتقديم الخدمات المطلوبة من قبل المستفيدين ويؤكد ذلك (يعقوب) في دراسته.

10- أظهرت النتائج وجود فارق في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد الميزات والشكل العام وظهر الفارق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية، ذلك أن هذه المكتبات توفر الخدمات الإلكترونية التي توفر أكثر من لغة للاستخدام، كما وهنالك اختلاف في تقييم جاذبية مظهر التصميم للمواقع الإلكترونية، وقد تكون مطلباً من قبل المستفيدين في مكتبات الجامعات الخاصة بالعناية بالميزات الإضافية والاهتمام بالشكل والمظهر الخارجي سواء للمكتبة والخدمات الإلكترونية داخلها أو بالموقع الإلكتروني لقاء ما يقدمونه للجامعة من رسوم دراستهم، وقد حصلت جودة الخدمة الإلكترونية ضمن هذا البعد على درجة معتدلة لكل من مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وهذا يتطلب مزيداً من الاهتمام بهذا الجانب ذلك لان جاذبية الخدمة الإلكترونية والموقع الالكتروني

ومميزاته ومظهره يحد أو يعزز الاستمرار باستخدام الخدمة الإلكترونية وهذا يتوافق مع ما جاءات به دراسة (Gong&Yi) .

11- أظهرت النتائج وجود فروق في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لبُعد المواكبة بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة، وظهر الفارق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية حيث تهتم المكتبات باقتناء مصادر المعلومات الحديثة والاشتراك بقواعد البيانات للحصول على مصادر المعلومات الحديثة، كما وتقوم بتحديث مواقعها الإلكترونية بشكل ملاحظ ومستمر، وقد حصلت جودة الخدمة الإلكترونية ضمن هذا البعد على درجة معتدلة لكل من مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وهذا يتطلب مزيدا من الاهتمام بهذا الجانب .

12- أظهرت النتائج عدم وجود فارق في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية بين مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة وفقاً لبُعد التعاطف وبدرجة مرتفعة لكل من مكتبات الجامعات الرسمية والخاصة، حيث يتعامل العاملون في هذه المكتبات مع المستفيدين بدماثة ولطف، ويقومون بمنح المستفيدين اهتماماً شخصياً عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية وامتلاكهم للمعلومات الدقيقة حول هذه الخدمات.

13- أظهرت النتائج وجود فروق في الدرجة الكلية بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من خلال المقارنة في تقييم الهيئات التدريسية لجودة الخدمات الإلكترونية، وأظهرت النتائج أن الفروق في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الأردنية

لصالح الجامعات الرسمية وتظهر النتائج أن الأبعاد التي يظهر فيها الفارق هي: الأداء، المصداقية، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، والتعاطف، كما وتظهر المتوسطات الحسابية للأبعاد أن جميع الفروق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية، ويعزى ذلك إلى أن أعضاء هيئات التدريس في الجامعات الرسمية أكثر تردداً على المكتبة واستخداماً للخدمات الإلكترونية ذلك لطبيعة ارتباطهم بالجامعة ومتطلبات الترقية ضمن أنظمة تلك الجامعات لإعداد الأبحاث والدراسات، مما يستوجب على مكتباتهم بذل المزيد من الجهود لتوفير الخدمات لتلبية احتياجات أعضاء هيئات التدريس .

14- أظهرت النتائج عدم وجود فروق في الدرجة الكلية بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية ضمن أبعاد الدراسة باستثناء بعدي المصداقية وسهولة الاستخدام وظهرت الفروق في صالح مكتبات الجامعات الرسمية، وتعزى نتيجة عدم وجود الفروق إلى اعتماد الطلبة الكبير على محركات البحث عبر شبكة الانترنت للحصول على المعلومات وبالتوافق مع ما توصلت له دراسة Griffiths & Brophy ، أما فيما يتعلق ببعد سهولة الاستخدام فيعود الفارق إلى حجم تكرار الطلبة لزيارة المكتبة وتكرار الزيارة يسهل عملية الاستخدام .

الاستنتاجات:

- ظهر أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية يختلف ما بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة، وأن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية تحتل درجة مرتفعة في جودتها والخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الخاصة تحتل درجة معتدلة.

- ظهر أن المستفيدين من الخدمات الإلكترونية يواجهون صعوبات في كيفية وسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتباتهم .

- ظهر أن مكتبات الجامعات الرسمية أكثر اهتماما ومصداقية بتوفير خدماتها الإلكترونية، وكذلك عناية بمستفيديها مقارنة بمكتبات الجامعات الخاصة.

- ظهر أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات لا تواكب الحداثة والتطور وبالتالي لا تحقق تطلعات المستفيدين وتثري بحوثهم ودراساتهم بالمعلومات، وأن التقنيات والأدوات التي تستخدمها المكتبات الجامعية غير حديثة .

- ظهر أن المستفيدين من مكتبات الجامعات الخاصة لا تتوفر لهم الإتاحة الدائمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية وكذلك عدم فعالية الروابط التي تعرضها هذه المكتبات عبر مواقعها الإلكترونية، وتلبيتها لحاجتهم بدقة وسرعة.

التوصيات :

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات بالإضافة إلى الملاحظات التي دونت من قبل عينة الدراسة ، فإن الباحث يقترح مجموعة من التوصيات يمكن بيانها على النحو التالي :

1- يوصي الباحث إدارة المكتبات في الجامعات الخاصة ببذل المزيد من الجهود في إعداد وتقديم الخدمات الإلكترونية التي تلبي حاجات المستفيدين من المعلومات ويُسهل استخدامها وتلائم تطلعات المستفيدين المستقبلية، وتحوي المميزات، بالإضافة إلى العناية بمظهر الخدمات الإلكترونية والموقع الالكتروني لتحقيق جاذبية أعلى للمستفيد.

2- يوصي الباحث بضرورة أن تقوم مكتبات الجامعات الخاصة باقتناء أفضل الأدوات والأجهزة التقنية التي تساعد على تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية وأحدثها، من أجل توفير المعلومات المطلوبة للباحثين والطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالدقة والسرعة الممكنة .

3- يوصي الباحث ضرورة إعداد برامج لتسويق الخدمات الإلكترونية الحالية التي تقدمها مكتبات الجامعات، وكذلك الإعداد لدورات تدريبية للطلبة الجدد الملتحقين بالجامعات الأردنية، حتى يتم تعريفهم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة جامعتهم وتدريبهم بشكل جيد على كيفية استخدامها والحصول على المعلومات التي تفتح لهم آفاق المعرفة وتزيد من قدراتهم العلمية ، وكذلك إعداد دورات تدريبية على الخدمات الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات.

4- يوصي الباحث العاملين في مكتبات الجامعات الرسمية ألمزيد من الاهتمام والاستجابة للطلبة عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية.

5- يوصي الباحث أن تقوم المكتبة بتوفير الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة بالإضافة إلى اللغتين العربية والانجليزية سواءً للخدمات الإلكترونية الداخلية أو الخارجية عبر موقعها الالكتروني، لتلبية احتياجات المستفيدين في مختلف التخصصات وبكافة المجالات .

6- يوصي الباحث بأهمية التنسيق بين إدارة المكتبات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة لتحديد أفضل الخدمات وأكثرها احتياجاً من قبل المستفيدين، وكذلك ليتم توجيه الطلبة والباحثين نحو الخدمات الإلكترونية في المكتبة .

7- يوصي الباحث بالاهتمام أثناء إعداد الخدمات الإلكترونية بالميزات الإضافية والتعليمات والإرشادات وكذلك جاذبية المظهر وتنسيق واجهات المستخدمين الخارجية، ذلك لتيسير استخدام المستفيدين وتحفيزهم للاستمرار بالبحث والاستخدام للخدمات الإلكترونية .

8- ويوصي الباحث بإجراء دراسات مستقبلية في نفس الموضوع وللمكتبات الأخرى سواءً المتخصصة أو المكتبات العامة أو المكتبات المدرسية، كما يوصي الباحث بتناول أبعاداً أخرى في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية .

المراجع

أولاً : المراجع العربيــة.

- **الكتب**

- إدريس ، ثابت عبدالرحمن (2006). **كفاءة وجودة الخـــدمات اللوجـــستية** ، ط1 ، الإسكندرية : الدار الجامعية .

- الترتوري ، محمد عوض و جويحان ، اغـــادير عرفـــات (2009). **إدارة الجـــودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات** ، ط2، عمـــان: دار الميسرة للنشر والتوزيع

- حمود ، خضير كاظم (2002). **إدارة الجودة وخدمة العملاء** ، ط1 ، عمـــان : دار الميسرة للنشر والتوزيع .

- داولين ،كينث أي (2010). **المكتبة الإلكترونية : الآفاق المرتقبة ووقائع التطبيق (** ترجمة الشيمي ، حسين عبد الرحمن وعبدالقادر ، احمد عبدالله) ، الريـــاض : جامعـــة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ،(1995)(د.ن)(د.م).

- الدباس، ريا احمد (2010). **خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية** ، ط1، عمان : دار البداية .

- الدرادكة ، مأمون وشبلي ، طارق (2002). **الجودة في المنظمات الحديثة** , الطبعـــة الأولى , عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع .

- الشافعي , حامد ذياب ,(1994). **إدارة المكتبـــات الجامعيـــة ": أســـسها النظريـــة وتطبيقاتها العملية** , ط1,القاهرة : دار غريب للنشر والتوزيع.

- الضمور, هاني (2002). **تسويق الخدمات**، ط1, عمان : دار وائل للنشر والتوزيع

- الضمور, هاني (2008). **تسويق الخدمات**، ط4, عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.

- الطائي, حميد عبدالنبي و العلاق, بشير عباس (2009). **تسويق الخدمات** ،الطبعة العربية ، عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

- الطائي ، يوسف حجيم، والعجيلي ، محمد عاصي والحكيم ، ليث علي (2009). **نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية** ، الطبعة العربية ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

- العزاوي , محمد عبدالوهاب(2005). **إدارة الجودة الشاملة**, ط1, عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

- العلاق, بشير و الطائي, حميد (1999). **تسويق الخدمات** ، ط1, عمان : دار العقل للشر والتوزيع .

- علي ، عبدالستار محمد (2007). **تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة** ، ط1، عمان : دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة .

- علوان ، قاسم نايف (2005). **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات ألا يزو 9001-2000** ، ط1، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع .

- عليان ، ربحي (2002). **إدارة تنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم** ، ط1 ، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع .

- لي،ستوارت وبويل،فرانسيس (2009). **تنمية مجموعة المصادر الإلكترونية : دليل عملي** (ترجمة الشايع ،عبدالله محمد)، مطبوعات مكتبة الملك فهد ، السلسة الثانية ، الرياض ،(د.ت)(د.ن)(د.م).

- المالكي ، لازم مجبل(2000). **المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها** ، ط1، عمان : مؤسسة الوراق.

- مصطفى ، إبراهيم والزيات احمد حسن وعبدالقادر،حامد والنجار،محمد علي(د.ت). **المعجم الوسيط** ، الجزء الاول ، طهران:المنبه العلمية .

- النعيمي،محمدعبدالعال،والبياتي،عبدالجبار توفيق،وخليفة، غازي جمال (2009). **طرق ومناهج البحث العلمي** ،ط1، عمان :الوراق للنشر والتوزيع .

- الياسري ، أروى عيسى (2010). **حوسبة المكتبات الجامعيـــة** ،ط1، عمـــان: دار دجلة .

- **الرسائل الجامعية**

- السليمي , نهلة (2009). **قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض : دراسة تطبيقية**، (أطروحة دكتورة،منشورة)،جامعة الأمام محمد بن ســـعود الإسلامية ،الرياض: المملكة العربية السعودية .

- الكايد,عبد الكريم زهير,(2005).**قياس اتجاهات العملاء الأفـــراد نحـــو اســـتخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية**،(رسالة ماجستير غير منشورة), جامعة عمان العربية,عمان,الأردن.

- مبيضين ، عبدالوهاب (2004). **دراسة ميدانية تحليلية " إدارة المكتبات الجامعيـــة الرسمية في الأردن وعلاقتها بالاداء** (اطروحة دكتورة غير منشورة)، جامعة الخرطوم ، الخرطوم ،السودان.

- **الابحاث والدراسات**

- حافظ ، عبد الرشيد عبد العزيز(2008)." دور المكتبات الجامعية السعودية في برامج التعلم عن بُعد" ، **دراسات المعلومات** ، مج25 ع6-5-ص118.

- الخليفي، محمد بن صالح(2001). "استخدام المكتبات في البيئة الإلكترونية" ، **دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات**، مج16 ، ع 3،ص25.

- السريحي ، حسن عواد، وحمبيش، ناريمان خالد ، مبنى المكتبة الإلكترونية : دراسة نظرية للمؤثرات والمتغيرات ، **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** ، مج 6- ع2 (اكتوبر2000-مارس 2001)،ص201.

- الشويعر ، خوله بنت محمد (2009)." قياس جودة خدمات المكتبات العامة : دراسة حالة مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض "، **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** ،مج 10، ع5.

- عباس ، هشام عبدالله حسن(2005)." قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة"، **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** - مج 11, ع 1.- ص51 .

- عبدالهادي ،محمد فتحي(2002)."الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات"،**رسالة المكتبة** ، ع17،ص35.

- الغامدي , فالح عبدالله (1993)." استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل لمكتبة الجامعة : دراسة استطلاعية "، **المجلة العربية للمعلومات** , مج14,ع2,ص56 .

- غريب , ماجدة عزت(2006)."مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت : دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية "، **مجلة دراسات المعلومات** ،مج13، ع2.

- يعقوب ، رائد (2005)." توظيف الانترنت في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية **journal cybrarians,** ع 6 .

- يوسف ،عاطف(2000)." صعوبات استخدام الباحث العلمي للمكتبة الإلكترونية "، **رسالة المكتبة** ع1، ص 6.

ثانياُ : المراجع الأجنبية

- الكتب

- Goetsch,D.L&Davis,s(1994). *Introduction to Total Quality*, Prentice Hall International Editions, Englewood Cliffs, New Jersey.

- Mudi, P. & Cottam, A. (1993) .*The Management and Marketing of Services*, (2nd Ed), East Rilbride, Thomson Litho.

- Kotler & Armstrong, (1998) *Principles of Marketing*, 5thEd, Prentice Hall, New Jersy.

- Sekaran,u & Bougie,R (2009) *Research Methods for Business: A Skill Building Approach,* 5thEd, **John Wiley** & **Sons,** New York

- الابحاث العلمية

- Adams, M. & Dougherty, R.M. (2002). Evaluating Website is Your home page ? AQuick and Practical Approach to Evaluating a Library's Website; At the University of the Sciences in Philadelphia, College ***and Researvh Libraries News (Coll Res Libr News)***, 63(8),2-290.

- Garvin, D.A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality, ***Harvard Business Review***, November/December, 101–109.

- Ghobadin, A.S. & Jones, M. (1994).Service Quality: Concepts and Models, ***International Journal of Quality & Reliability***, 11 (9), 43 - 66.

- Griffiths, J.R. and Brophy, P. (2005). Student searching behavior and the web: use of academic resources and Google, ***Library trends*****,** 53 (4), 539-554.

- Kyrillidou M. & Hipps, K. (2001). Symposium on measuring library service quality, ***Journal of Library Administration***, 35 (4), 55-61.

-Parasuraman & Zeithaml & Berry, (1985) .A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**,** ***Journal of marketing***, (fall), 49 (3), 41-50.

- Simmonds P.L. & Andaleeb S.S. (2001) Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality**,** ***Library trends***, Characteristics Resources and User, 49 (4), 626.

- Yi, Y. & Gong, T. (2008) The Electronic Service Quality Model: The Moderating Effect of Customer Self-Efficacy, ***Psychology & Marketing***, 25(7), 587–601.

- الرسائل الجامعية

- Kathleen, F. (2008*), Service Quality in Academic Libraries: an Analysis of LipQUAL+™ Scores and Institutional Characteristics',* (Unpublished master thesis), the University of Central Florida Orlando, Florida, USA.

- Mebrate, T.W. (2010). *A framework for evaluating Academic Website quality from students' perspective*, (Unpublished master thesis), Delft University of Technology, Delft, the Netherlands

ثالثاُ : المراجع الإلكترونية

- Filiz , zeynep (2007) **Service Quality of University Library : A survey amongst students at osmangazi university and anadolu university**. (Online) Available: http://eidergisi.istanbul.edu.tr/sayi5/iueis5m1.pdf

- Griffiths, J.R. (2008). **Measuring the quality of academic library electronic services and resources**, (On-Line) Available: http://17conf.lib.uoi.gr/files/b1.Griffiths.pdf

- Griffiths, J.R. and Brophy, P. (2002) "**Student searching behavior in the JISC Information Environment**." Ariadne, 33, (Online) Available: http://www.ariadne.ac.uk/issue33/edner/intro.html

- Griffiths, J.R. & Brophy, P. (2005). Student searching behavior and the web: use of academic resources and Google, **Library trends,** 53 (4), 539–554. (On-Line)Available:

http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/1749/Griffiths539554.pdf?sequence=2

- Kocher B.S. (1990). Planning information society, ***Proceeding of the 12th National Computer and Exhiibition***, Riyadh: King Saud University, (Online) Available: ww.kfnl.gov.sa/idarat/alnsher%20el/kadmat%20almktpat/.../المقدمة.doc

- Nimsomboon, N. & Nagata, H. (2003) ***Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System***, (Online) Available:

http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/pdf/report0403.pdf

http://eidergisi.istanbul.edu.tr/sayi5/iueis5m1.pdf

- http://www.mohe.gov.jo/Statistics2010/tabid/579/language/ar-JO/Default.aspx

- http://www.libqual.org

- http://library.ju.edu.jo/

-http://www.yu.edu.jo

- http://www.mutah.edu.jo/library/

- http://www.ammanu.edu.jo/Units/Library.aspx

- http://www.uop.edu.jo

- http://www.isra.edu.j/

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1) قائمة اسماء محكمين الاستبانة

الرقم	الاسم	الجامعة
1	ا.د.محمد عبدالعال النعيمي	جامعة الشرق الأوسط
2	د. فراس أبو قاعود	جامعة الشرق الأوسط
3	د. يونس مقدادي	جامعة الشرق الأوسط
4	د.هيثم الزعبي	جامعة الشرق الأوسط
5	د. هاني عبدالرحمن	الجامعة الأردنية
6	د. سعود المحاميد	جامعة الحسين
7	د. اخلاص الطراونة	جامعة الحسين
8	د. رائد سليمان	جامعة الحسين



الملحق رقم (2) الاستبانة في شكلها النهائي

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

كلية الأعمال

قسم الأعمال الإلكترونية

استبانة

الأخ الكريم / الأخت الكريمة.

يقوم الطالب بأجراء دراسة حول" جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية و الخاصة : دراسة مقارنة "

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية في جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا .

يرجى التفضل بتعبئة الاستبانة بدقة وموضوعية لكي تعمم الفائدة على الجميع مؤكدين لكم بأن المعلومات التي سأحصل عليها ستعامل بسرية تامة و لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرا لكم حسن تعاونكم

الطالب : عماد احمد الدهيمات　　　　　　　　المشرف : د .محمد الشوره

<u>الجزء الأول</u> : المعلومات العامة

- يرجى التكرم بوضع إشارة (✓) ضمن الخيار المناسب

الاسم (اختياري): ....

1 – نوع المستفيد :

☐ هيئة تدريسية ☐ طالب جامعي

2 – نوع الجامعة :

☐ حكومية ☐ خاصة

الجزء الثاني :

يتعلق هذا الجزء بجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة (الخدمات الداخلية مثل خدمة البحث الآلي في فهرس المكتبة ، خدمة الدوريات الإلكترونية ، خدمة الوصول إلى قواعد البيانات ، خدمة الإحاطة الجارية ، خدمة البحث بالاتصال المباشر (online search)، خدمات التصوير والاستنساخ والأقراص المتراصة (CD/ROM)،خدمة الإعارة الذاتية ،والخدمات الخارجية عبرموقع المكتبة على شبكة الانترنت وما يحويه من خدمات) من خلال عدد من الأبعاد .

الرجاء وضع إشارة (✓) في المربع المناسب

الرقم	العبارات	الأداء				
		موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	تتوفر في المكتبة خدمات الكترونية داخلية بشكل دائم .					
6	توفر المكتبة خدمات الكترونية خارجية عبر الموقع الالكتروني دون انقطاع .					
7	الخدمات الإلكترونية تتيح الحصول على المعلومات التي احتاجها والمعلومات ذات الصلة.					
8	توفر المكتبة القاعات والأدوات والأجهزة المناسبة لاستخدام الخدمات الإلكترونية					

المصداقية						
					الخدمات الإلكترونية دائما متاحة للمستفيدين من المكتبة .	9
					الخدمات الإلكترونية في المكتبة تلبي حاجة المستفيد بدقة وسرعة.	10
					الروابط التي يعرضها الموقع الالكتروني للمكتبة فعالة .	11
الاستجابة						
					العاملون في المكتبة الإلكترونية متهيئون للمساعدة .	12
					التعليمات والإرشادات واضحة لاستخدام الخدمات الإلكترونية .	13
					تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية في المكتبة والموقع الالكتروني بشكل دقيق .	14

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لاأوافق	لاأوافق بشدة
سهولة الاستخدام						
15	توفر المكتبة الأدوات والأجهزة الإلكترونية التي يتم استخدامها بسهولة ويسر .					
16	الموقع الالكتروني للمكتبة منظم بطريقة تسهل استخدامه .					
الميزات الإضافية والشكل العام						
17	تصميم الموقع الالكتروني للمكتبة مميز وواجهة المستخدم جذابة .					
18	توفر الخدمات الإلكترونية المستخدمة في المكتبة أكثر من لغة.					
19	توفر الخدمات الإلكترونية خيارات التنبيه والتحذير في حالة الاستخدام الخاطئ					
20	يوفر الموقع الالكتروني للمكتبة استخدام روابط تنقل إلى مكتبات أخرى ومواقع مفيدة في المجال نفسه .					

						المواكبة
21	مصادر المعلومات المتاحة عبر الخدمات الإلكترونية للمكتبة حديثة.					
22	يلاحظ تحديث الخدمات الإلكترونية في المكتبة بشكل دائم.					
23	يلاحظ تحديث الموقع الالكتروني بشكل مستمر .					
						التعاطف
24	يتعامل العاملون في المكتبة مع المستفيدين بدماثة ولطف .					
25	يمتلك العاملون في المكتبة معلومات دقيقة حول الخدمات الإلكترونية التي تقدم في المكتبة .					
26	يمنح العاملون في المكتبة اهتماماً شخصياً للمستفيدين أثناء استخدم الخدمات الإلكترونية .					

الرجاء إضافة أية ملاحظات ترى من الضروري ذكرها

....
....
....
....
....
....
....
....

لقد ساعدتني شكراً